



CGR-1058-2024-JGPR

Lima, 15 de abril de 2024

Señores

**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSIPTEL**

Presente.-

Atención: Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL

Asunto: Remitimos comentarios Proyecto de Norma que aprueba el Nuevo Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Referencias: Resolución N° 00050-2024-CD/OSIPTEL
Nuestra carta CGR-1003-2024-JGPR

Estimados señores:

Es objeto de la presente remitir los comentarios de Entel Perú S.A. (en adelante, "Entel") respecto a la Resolución de Consejo Directivo de la referencia, mediante la cual se publicó para comentarios el Proyecto de Norma que aprueba el nuevo Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el "Proyecto").

En ese sentido, presentamos los siguientes comentarios, los cuales solicitamos puedan ser analizados por vuestra Dirección:

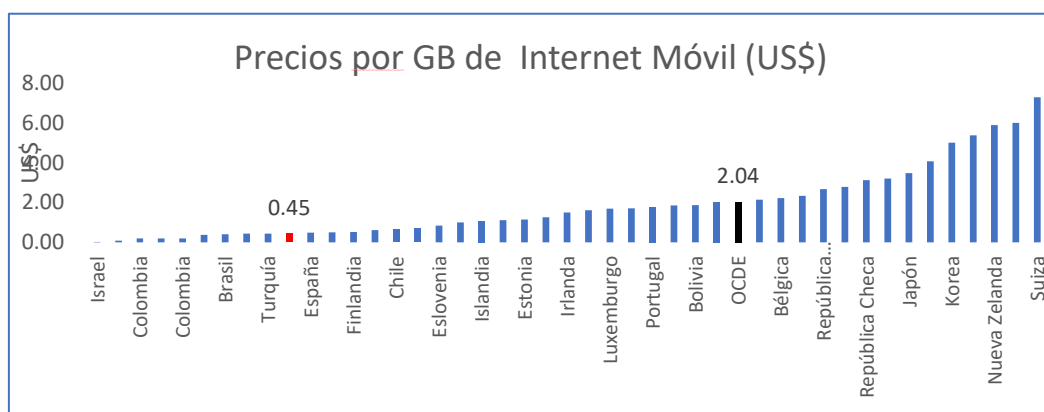
Proyecto de Norma que aprueba el Nuevo Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones/ Publicación para comentarios - Resoluciones de Consejo Directivo N° 050-2024-CD/OSIPTEL
<p>Comentarios generales:</p> <p>a. Flexibilizar la fiscalización de calidad ante un contexto cambiante</p> <p>Resaltamos la importancia de alinear las normativas de calidad con las tendencias tecnológicas globales y las realidades operativas del sector. La imposición de mantener obligaciones en el marco del reglamento de calidad para tecnologías <i>legacy</i> como 2G y 3G, que globalmente están siendo discontinuadas, no solo incrementa los costos operativos, sino que también desincentiva la inversión en tecnologías más avanzadas como 4G y 5G.</p> <p>El Reglamento de Calidad debe contar con un enfoque de promoción de la renovación tecnológica, permitiendo y viabilizando la evolución en la prestación de servicios de redes 2G y 3G a redes más avanzadas. Esta transición no solo es necesaria para mantener la</p>



competitividad internacional, sino que también permite a los usuarios acceder a servicios modernos y mantener y/o mejorar la calidad.

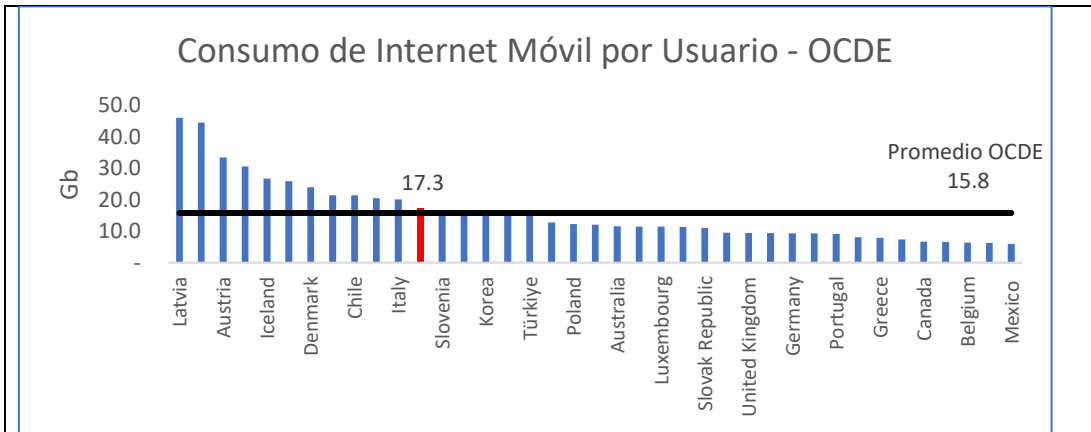
Por ello, sugerimos establecer un marco que elimine obligaciones relativas a tecnologías obsoletas, dada la tendencia de los operadores a aumentar su capacidad en redes más modernas. Osiptel ya ha dado un paso importante en términos de aplicar regulación por comparación en el Reglamento de Calidad de Atención, por lo que consideramos que algo similar puede realizarse en el caso de tecnologías legadas y servicios residuales como el SMS. Así, y en general, resulta muy pertinente considerar que una política pública que regule la calidad de los servicios de telecomunicaciones debe considerar una visión promotora de la renovación tecnológica y la realidad del desarrollo de los servicios en nuestro país.

Sobre el contexto peruano, por ejemplo, en el caso de los servicios móviles, Perú es uno de los países que destaca con menor precio en el acceso a este servicio.



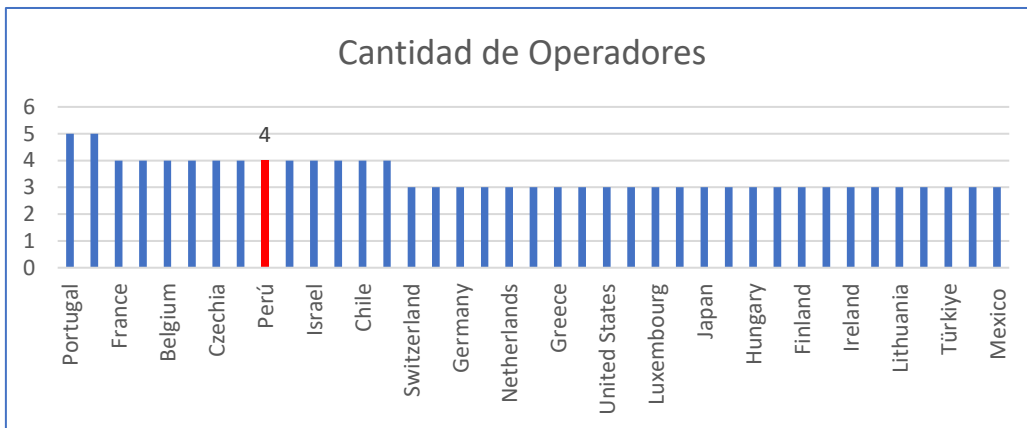
Precio por GB: Worldwide mobile data pricing CableUK
(<https://www.cable.co.uk/mobiles/worldwide-data-pricing/>)

Lo anterior es un gran indicador para los usuarios en Perú quienes pueden usar el servicio con un nivel de precio muy competitivo. A mayor abundamiento dicha situación impacta en el uso de internet móvil y los usuarios peruanos son más intensivos que aquellos países que presentan mayor velocidad y mayor precio en el servicio como Estados Unidos, Corea del Sur, Suiza, Noruega entre otros.



Consumo de Internet Móvil: Mobile data usage per mobile broadband subscription OCDE (<https://www.oecd.org/sti/broadband/broadband-statistics/>)

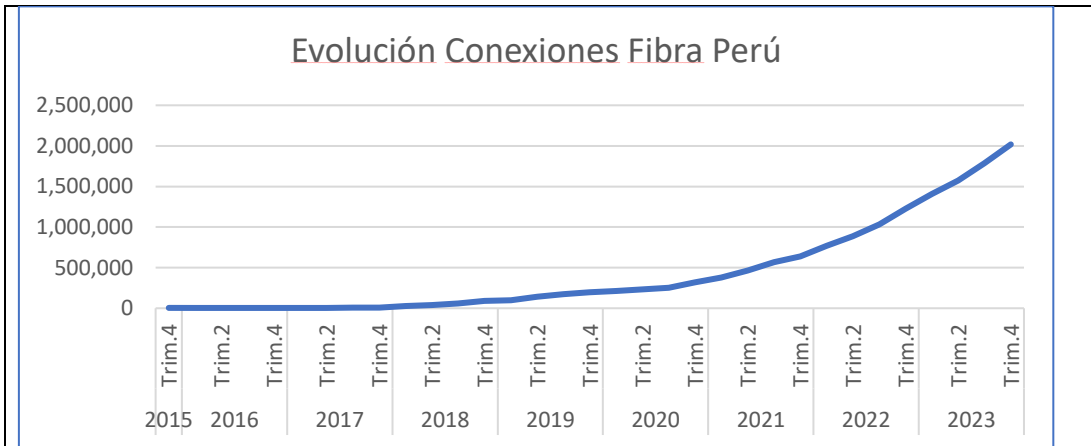
En este sentido consideramos que el mercado peruano está caracterizado por el acceso a ofertas competitivas y con alternativas de operadores. En efecto la tendencia que más se repite a nivel global es que existen en su mayoría 3 operadores por país.



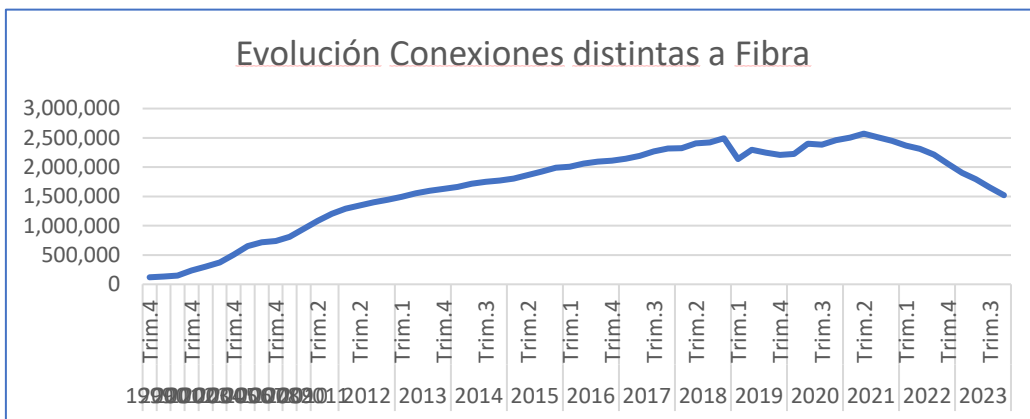
Cantidad de Operadores: Cullen International

Para el caso de Internet Fijo, debe considerarse que Perú tiene el desafío para lograr conectar a los hogares con Fibra Óptica. Si bien dentro del universo que hoy tiene contratado el servicio de internet fijo, más del 50% lo hace a través de fibra óptica (ver Punku), aún existe una brecha importante de hogares que no cuenta con acceso Internet Fijo.

Tal como se mostró previamente, es altamente probable que el servicio móvil opere como un sustituto natural del servicio de internet fijo, lo cual incide directamente en otras variables como la velocidad de navegación, los precios del acceso a los servicios y en consecuencia en los indicadores que se pretende regular.



Fuente: Osiptel PUNKU y reportes.



Fuente: Osiptel PUNKU y reportes.

En atención a ello, consideramos que la política pública que necesita Perú para continuar con el desarrollo de telecomunicaciones debe estar orientada a facilitar el despliegue de infraestructura, a mejorar la competencia y no a establecer una regulación más estricta desde el punto de vista sancionatorio y más aún en tecnologías o servicios que ya resultan obsoletos (2G, 3G, SMS), donde dichos procesos pueden dificultar el mejoramiento de las condiciones del mercado para los usuarios del Perú en términos de calidad, precios e intensidad de uso.

b. El Rol de la Calidad de Servicio en un marco de innovación tecnológica

En la actualidad, el panorama de las telecomunicaciones está marcado por rápidos avances tecnológicos que ofrecen nuevas oportunidades para mejorar el acceso y la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones. En este contexto, es crucial que la regulación por parte de OSIPTEL fomente la innovación y permita a las empresas operadoras adoptar y explorar nuevas tecnologías sin enfrentarse a un enfoque punitivo o sancionatorio.



Reconocemos los esfuerzos de OSIPTEL por reducir la carga regulatoria en el marco del Proyecto, lo cual, mientras ello sea aplicado adecuadamente y no se presenten supuestos punitivos, resulta vital para los planes de expansión del sector. A su vez, sugerimos que se implementen medidas adicionales para apoyar aún más la innovación en el sector. Estas medidas deberían incluir una expresa flexibilización regulatoria para Nuevas Tecnologías o servicios innovadores donde el OSIPTEL reconozca escenarios donde se puedan implementar soluciones innovadoras, siempre que estas iniciativas se enmarquen en los principios que guían el mercado de las telecomunicaciones en Perú.

Un ejemplo claro de lo anterior es el servicio D2C de Starlink, que permite conectividad en lugares remotos sin cobertura, utilizando un terminal móvil¹. Este servicio de conectividad complementaria, al ser una innovación y dada la tecnología satelital, no podría cumplir los KPIs impone la normativa vigente, por lo cual es fundamental para su implementación en el país, que OSIPTEL reconozca que las innovaciones no están obligadas a cumplir con indicadores de calidad, siempre salvaguardando la total y completa transparencia hacia el usuario, respecto de las características del servicio ofrecido. Como ha anunciado Starlink, el primer servicio que se pondría a disposición comercial es el mensajería de texto (SMS).

También una regulación responsiva basada en la evidencia y en la realidad nacional exige que se reconozca las particularidades de la prestación del servicio en nuestro país. Resulta esencial que el marco regulatorio reconozca las diferencias entre zonas urbanas y rurales, o incluso en escenarios donde se busque expandir servicios o mejorar los existentes. Esto incluye ajustar los requisitos y expectativas de calidad y cobertura de acuerdo con las características específicas y los desafíos de cada área, tanto desde la normativa como en la aplicación de esta.

Así, por ejemplo, se debe reconocer que muchas zonas de nuestro país resultan inaccesibles geográficamente para restablecimiento de algunos servicios o incluso ante la existencia de conflictividad social. Ante ello, debe tenerse muy en cuenta lo que los operadores puedan brindar como evidencia en cada contexto, y recibirlo de buen grado por parte del OSIPTEL en el marco de la evaluación de los indicadores de calidad.

El OSIPTEL es un actor clave en el sector. Es por ello que, en la implementación de nuevas tecnologías, corresponde al Regulador adoptar un enfoque que reconozca la innovación y que ayude a crear un ambiente en el que las tecnologías emergentes prosperen, beneficiando a toda la sociedad.

c. Sobre la necesidad de contar con claridad en la fiscalización de la cobertura por parte del Osiptel

En relación con los cambios introducidos con la derogación del Reglamento de Cobertura, resulta importante un ajuste en el enfoque de fiscalización de los indicadores de calidad, desde un modelo basado en superficies poligonales en centros poblados (considerando el

¹ <https://www.entel.pe/noticias/alianza-de-entel-y-starlink-permitira-conectar-a-mas-peruanos/>



anterior régimen) a uno que considere la cobertura declarada. Teniendo en cuenta que la cobertura hoy cuenta con dos aspectos, a saber, la cobertura garantizada y la capacidad adicional de red, 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.

Resulta importante que el OSIPTEL pueda proporcionar una descripción detallada y precisa de los métodos de fiscalización que se adoptarán bajo el nuevo régimen regulatorio de cobertura, que excluya las superficies poligonales. Esto no solo facilitará la predictibilidad a las empresas operadoras sino que también contribuirá a mantener la confianza en los lineamientos regulatorios.

Artículo 1.- Objeto	Sugerimos precisar los siguientes servicios, en el marco de las normas de telecomunicaciones: - Los denominados “Servicio de acceso a Internet fijo” y “Servicio de acceso a Internet móvil”, como tales, no se encuentran establecidos como servicios en las normas de telecomunicaciones. Recordemos que es el MTC quien cuenta con la competencia para definir el alcance de dichos servicios. Se sugiere su eliminación como tales del Proyecto. - Servicio de mensajes de texto (SMS): se sugiere suprimirlo del alcance del Reglamento de Calidad, dado el menor uso que viene teniendo por el lado de los abonados para comunicarse ² .
Artículo 2.- Ámbito de aplicación Numeral 2.1	Teniendo en cuenta la precisión del objeto del reglamento propuesta anteriormente, resulta importante que se pueda incluir una excepción a aquellos servicios que se ofrecen 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 definida por el sector. Por ello, se sugiere se pueda incluir el siguiente texto, el mismo que busca promover la innovación tecnológica en la provisión de servicios: <i>“(…), 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”.</i>
Artículo 2.- Ámbito de aplicación	Resulta pertinente que, en el proceso de fiscalización, se brinde mayor claridad y/o certeza de la forma en la que se realizará la

² <https://larepublica.pe/tecnologia/smartphone/2023/01/08/por-que-son-cada-vez-menos-quienes-usan-los-sms-de-los-telefonos-para-comunicarse>



Numeral 2.3

supervisión por el lado del OSIPTEL, ello en tanto que el procedimiento de fiscalización de calidad del servicio se basa en la normativa anterior, por lo que resulta adecuado realizar precisiones por parte del Osiptel.

Ejemplificando lo anterior, por un lado, para los indicadores CVM y ASIMETRÍA se debería asumir que toda medición que realice el OSIPTEL y no sea ubicada dentro de la cobertura garantizada, independientemente de si está dentro o no de un área urbana, ésta no sería sancionable y/o inválida. Del mismo modo, se debe tomar en cuenta también que existe un margen de error en las mediciones que se puedan realizar por parte del OSIPTEL sobre todo en las zonas borde de la cobertura garantizada y capacidad adicional de red. Sobre ello, corresponde al OSIPTEL precisar si este margen de error se está considerando en la metodología o en la presente propuesta.

Por otro lado, para el caso de los EVENTOS CRÍTICOS la fórmula considera la totalidad de estaciones base instaladas en el departamento y no solo las instaladas en zonas urbanas del departamento. Esta contradicción podría estar inaplicando lo establecido en este artículo, en lo referente a que los indicadores obligatorios solo son exigibles en la cobertura garantizada.

Finalmente, cabe destacar que el Regulador ha incorporado la siguiente redacción “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”. Sobre ello, cabe destacar que la imposición de condiciones al reporte de cobertura no ha brindado los resultados esperados por el Regulador, como se evidenció a la derogación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL.

Así, recordemos que en las páginas 30 a 33 del Informe N° 00095-DPRC/2023 que sustenta la derogación señalada, el OSIPTEL se señala expresamente que:

“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



	<p><i>tendrían las empresas operadoras para evitar la imposición de 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.</i></p> <p><i>En tal sentido, de no intervenir y mantener el actual Reglamento de Cobertura, el mercado seguirá teniendo información errónea. (...)</i></p> <p><i>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 (...)</i></p> <p>En atención a ello, se observa que la solución planteada de “Cobertura Garantizada” y “Capacidad Adicional de Red” busca corregir los desincentivos de reporte que el Reglamento de Cobertura (ya derogado) generó en el mercado. Ello, favoreciendo la libertad de los operadores de poder determinar su cobertura garantizada en base a la infraestructura existente.</p> <p>Es por ello que, más allá de que la redacción de “(...) le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva” no sea precisa y/o intuitiva (en tanto que, técnicamente, cuando se refiere a “estrictamente positiva” ello no resulta del todo adecuado en tanto que los “dBm” con los que se mide la intensidad de señal, cuentan con valores negativos y más cercano a cero presenta una mejor experiencia), lo cierto es que, establecer condiciones adicionales a la Cobertura Garantizada podría generar nuevas distorsiones en el mercado, si es que no se mantiene la libertad de los operadores para realizar los reportes correspondientes. Así, 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.</p>
<p>Artículo 4. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil</p> <p>Numeral 4.1.1.b. Numeral 4.1.1.c.</p>	<p>Resulta importante señalar que no hemos 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, particularmente no menciona una evaluación trimestral. Por lo tanto, se recomienda revisar en el reglamento la pertinencia de hacer una revisión trimestral, cuando ésta podría realizarse de manera semestral.</p>



<p>Numeral 4.2.b.</p>	<p>Un periodo semestral permitiría tener un mayor horizonte de medición y/o evaluación. En el supuesto de que se mantenga una periodicidad trimestral, resulta importante que se tenga en cuenta que, en caso de que la cantidad de muestras válidas obtenidas durante el período de medición trimestral no sea representativa o suficiente, no se procederá a realizar una evaluación del indicador correspondiente. Esto es crucial para garantizar que las evaluaciones reflejen adecuadamente la calidad del servicio proporcionado a los usuarios y no se vean afectadas por anomalías estadísticas o por períodos de baja actividad o situaciones particulares que generarían un mayor impacto en un horizonte trimestral.</p> <p>Así, dada la importancia de contar con datos representativos, proponemos ajustar la periodicidad de la evaluación de los KPIs a un intervalo semestral. Ello implica también que se tenga una mayor claridad de cómo se empleará la cobertura garantizada en la medición de los indicadores, dado que posiblemente, algunas zonas, dada su extensión geográfica, podrían no contar con una cobertura garantizada en su totalidad.</p> <p>Respecto a los servicios de internet fijo que califican como banda ancha, es necesario definir claramente cómo se realizará la evaluación del indicador de cumplimiento. Así, corresponde considerar las diversas particularidades técnicas, operativas y/o tecnológicas para proveer dichos servicios. Si bien se establece que la medición del indicador sigue un promedio por departamento, resultan pertinentes criterios más claros para dicha evaluación y generar mayor precisión de cómo se regulará la sección de la Ley N° 31809 cuando se señala que "(...) siempre que las infraestructuras tecnológicas instaladas sean iguales".</p>
<p>Artículo 4. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil</p> <p>Numeral 4.1.2.c.</p>	<p>Reiteramos nuestra propuesta de considerar mediciones semestrales y no trimestrales, así como la necesidad de contar con mayor claridad de cómo se empleará la cobertura garantizada las áreas urbanas.</p> <p>Del mismo modo, en las mediciones de CVM móvil, resulta importante que se precise si las mediciones de las obligaciones de velocidad enmarcadas en los contratos de concesión de las bandas 700 y AWS ya no se medirá a nivel de centro poblado, sino a nivel de departamento.</p> <p>Del mismo modo, resulta muy relevante para asegurar la consistencia en la evaluación de la calidad del servicio, es fundamental que la normativa refleje claramente la necesidad de</p>



	<p>realizar mediciones en exteriores, especialmente en las mediciones que impliquen un indicador obligatorio y/o sea sancionable. Esto implica establecer una metodología que asegure una medición adecuada que refleje el rendimiento de las redes en condiciones estándar de uso por parte de los consumidores. Es crucial que el enfoque de uso de medición <i>outdoor</i> que actualmente se maneja, se mantenga para evitar discrepancias en la interpretación de los datos y para garantizar que las mediciones reflejen el servicio que reciben los usuarios finales en condiciones normales.</p> <p>Así, resulta importante que se señale en el Reglamento de Calidad que las mediciones de los indicadores obligatorios (que no sean alámbricos) sean realizadas en exteriores por parte del OSIPTEL. Esta clarificación permitirá conocer con mayor claridad los requisitos reglamentarios, evitando mediciones que podrían subrepresentar la calidad de la cobertura disponible para los usuarios en un entorno operativo normal.</p> <p>Del mismo modo, cabe destacar que la Ley N° 31809, Ley para el Fomento de un Perú Conectado 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, en dicha sección, de su aplicación a casos de Banda Ancha y no Banda Ancha.</p>
<p>Artículo 5. – Indicadores para el servicio de telefonía móvil</p>	<p>La medición de indicadores debe ser por servicio y en ningún caso es recomendable realizarlo por tecnología, ya que la tecnología de acceso a un servicio por parte de los usuarios, en la mayoría de los casos obedece a condiciones probabilísticas, por lo que a nuestro entender una muestra de la calidad del servicio debe considerar mediciones considerando todas las tecnologías disponibles en su conjunto y no en forma individual.</p> <p>Del mismo modo, como se señaló anteriormente, las tecnologías 2G y 3G en muchos países están siendo apagadas y reemplazadas por tecnologías superiores para mejorar la provisión de los servicios. Así, una fiscalización de calidad debe basarse en el análisis del comportamiento regular de los usuarios en la red en condiciones regulares de uso de sus terminales. Los terminales tienden a conectarse a la mejor red disponible según lo permitan sus dispositivos. Este comportamiento es intrínseco a</p>



	<p>la experiencia del usuario y refleja la naturaleza dinámica y adaptativa de las telecomunicaciones modernas.</p> <p>En este contexto, regular los servicios de telecomunicaciones de manera rígida por tecnología (como lo que se plantea para TINE y TLLI, en donde se agrupan los reportes por pares tecnológicos, a saber, 2G-3G y 4G-5G) podría no reflejar adecuadamente la realidad operativa y la experiencia del usuario final. Por ejemplo, un usuario con un dispositivo capaz de soportar 5G preferirá conectarse a una red 5G cuando esté disponible, con la posibilidad de recurrir a 4G o 3G donde ello sea requerido o no tenga disponibilidad de 5G.</p> <p>Por tanto, la regulación debería centrarse más en evaluar los servicios que reciben los usuarios en general, y no solicitar reportes por pares tecnológicos (como lo propuesto para TINE y TLLI en la redacción del artículo) o por tecnologías individuales (como lo propuesto para el indicador CV) o imponer requisitos distintos para cada tecnología. Esto implica establecer estándares de calidad que sean, realmente, tecnológicamente neutrales, independientemente de la tecnología subyacente utilizada en cualquier momento dado.</p> <p>.</p>
<p>Artículo 6. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red</p> <p>Numeral 6.1.</p>	<p>Corresponde realizar eficiencias en cuanto al envío de información. 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, además de dicho proyecto, se impongan más obligaciones de reporte a las empresas operadoras.</p>
<p>Artículo 6. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red</p> <p>Numeral 6.2.a)</p>	<p>Sugerimos excluir el indicador de Velocidad Promedio por Tipo de Aplicación (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.</p> <p>Estos factores pueden llevar a una variación considerable en las mediciones de velocidad, resultando en distorsiones en las muestras estadísticas y, por consiguiente, en una representación inexacta del rendimiento de la red. Además, no existen criterios uniformes en el sector ni en el Proyecto para evaluar el</p>



	<p>desempeño de ciertas aplicaciones específicas, lo cual complica aún más la implementación de este indicador. Más aún cuando, de manera general, se habla de “de mensajería, de contenido streaming y de videoconferencia” sin precisar de qué tipo de aplicaciones se trata, en tanto existen aplicaciones que sirven para videoconferencia pero además tienen mensajería instantánea o de mensajería que permite realizar streaming, entre otros casos.</p> <p>Por tanto, mantener este indicador no solo resulta operativamente confuso, sino que también podría llevar a interpretaciones erróneas sobre la calidad del servicio ofrecido por los operadores. En vista de lo anterior, recomendamos eliminar este indicador del Proyecto.</p>
<p>Artículo 7. – Indicador para el servicio de mensaje de texto</p>	<p>Proponemos la eliminación del indicador de Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) del Proyecto, considerando la evolución en la forma en que los usuarios se comunican y el uso decreciente de los servicios de mensajes de texto (SMS) y la tendencia a usar aplicaciones de mensajería basadas en internet.</p> <p>Medir el TEMT resulta revisable en el contexto actual, donde las tecnologías más avanzadas como 4G y 5G promueven el uso de aplicaciones de mensajería instantánea que no dependen de la red de SMS tradicional. Estas aplicaciones son preferidas por los usuarios debido a su mayor funcionalidad, incluyendo el envío de multimedia, mensajes en grupo y llamadas de voz y video, aspectos que los SMS no pueden replicar.</p> <p>Además, la obligación de reportar este indicador de forma semestral genera una carga administrativa innecesaria para las operadoras sin proporcionar un beneficio claro o directo a los consumidores, dado el uso decreciente de SMS como medio principal de comunicación.</p>
<p>Artículo 8.- Indicadores relacionados a disponibilidad</p> <p>(sugerimos la eliminación del Numeral 8.4 y Conducta 6 del Régimen de Infracciones)</p>	<p>En relación con la regulación de eventos críticos, subrayamos la importancia de adoptar una mayor flexibilidad en el Reglamento General de Calidad, adecuándose a las condiciones operativas y desafíos singulares que enfrentamos en el Perú. La presunción de veracidad y la buena fe procedimental, establecidas en el derecho administrativo peruano, deben fundamentar la evaluación de las respuestas de los operadores ante eventos críticos, especialmente en zonas de difícil acceso.</p> <p>Reconocemos la necesidad de acreditar las circunstancias que originan un evento crítico. Sin embargo, enfrentamos numerosos</p>



	<p>desafíos que pueden retrasar o complicar la recopilación y envío de la documentación que el OSIPTEL pueda solicitar, incluyendo adversidades climáticas, conflictos sociales y dificultades burocráticas, que son parte de nuestra realidad nacional.</p> <p>Frente a ello, sugerimos, en virtud del principio de Presunción de Veracidad, 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 <i>core</i> de sus actividades, a saber, la provisión del servicio de telecomunicaciones.</p> <p>Ahora bien, acompañado de esta flexibilización, 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.</p> <p>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.</p> <p>Por ejemplo, en pronunciamientos como la Resolución N° 00109-2020-CD/OSIPTEL o Resolución N° 00422-2023-GG/OSIPTEL, se analiza un estándar de diligencia que podría generar situaciones no deseadas. Este criterio puede llevar a imponer obligaciones adicionales a los operadores que no</p>
--	---



	<p>necesariamente reflejan las condiciones reales de operación ni las limitaciones inherentes a ciertas zonas geográficas o circunstancias excepcionales.</p> <p>Por ejemplo, en el caso de las interrupciones del servicio causadas por vandalismo o desastres naturales, OSIPTEL podría exigir la implementación de mecanismos de respaldo en zonas donde su necesidad podría no justificarse. Esto se demuestra en casos como el de las interrupciones por falta de suministro eléctrico comercial. A menudo, las operadoras tienen sistemas de baterías de respaldo; sin embargo, incluso esos mecanismos pueden no ser suficientes para contrarrestar interrupciones prolongadas o imprevistas que están fuera del control del operador. ¿Resulta razonable imputar una falta de suministro eléctrico a los operadores?</p> <p>Este enfoque no solo impone una carga innecesaria sobre los operadores, sino que también ignora la realidad de que no es responsabilidad de los operadores gestionar la calidad del suministro eléctrico nacional. En regiones donde existe un déficit en el suministro eléctrico (o de hidrocarburos líquidos para los grupos electrógenos), o en casos de desastres naturales, exigir más mecanismos de respaldo y/o una redundancia casi completa en la red no es un requisito práctico ni económico.</p> <p>Además, 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.</p> <p>Por tanto, recomendamos una revisión de este enfoque, sugiriendo que OSIPTEL adopte un marco más flexible y realista que permita a los operadores demostrar su diligencia de manera adecuada sin imponer requisitos desproporcionados o desvinculados de las condiciones operativas y geográficas específicas. Esta flexibilidad permitirá a los operadores continuar mejorando la calidad del servicio en todas las áreas, ajustándose de manera efectiva a los desafíos únicos que presenta el contexto peruano.</p> <p>Finalmente, asociada con las tipificaciones de EVENTOS CRÍTICOS, solicitamos se reevalúe, <u>eliminando, en el TÍTULO X: RÉGIMEN DE INFRACCIONES la Conducta 6</u>, en tanto la misma no ha formado parte de la evaluación realizada en el Informe 00023-DPRC/2024 en tanto que en el mismo se dispone (en su</p>
--	--



	<p>página 40) que “Por último, para el indicador EC (Evento crítico) se mantiene su carácter sancionador a efectos de proteger a los usuarios de interrupciones prolongadas en los servicios públicos de telecomunicaciones.” Así, al hablar de “mantener”, no evalúa ni considera la incorporación de una nueva conducta como la Conducta 6 del referido régimen, que, además de no estar alineada con una lógica de flexibilización que el Proyecto busca incorporar, consideramos no cuenta con el sustento correspondiente para ser tipificada.</p>
<p>Artículo 10.- Mediciones</p> <p>Numeral 10.1 Numeral 10.2 Comentarios al Anexo 2</p>	<p>En relación al Artículo 10, que establece condiciones para la medición y supervisión de los indicadores conforme a lo estipulado en la Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTTEL, encontramos aspectos que necesitan mayor clarificación, ello en tanto que el mismo proyecto realiza importantes derogaciones a dicha resolución, en especial a las fórmulas ahí contenidas.</p> <p>Por ejemplo, el Anexo 2, al cual hace referencia el artículo, 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.</p> <p>Además, 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 OSIPTTEL defina explícitamente en la norma final cómo se realizarán estos cálculos, prefiriendo un valor ponderado de todas las tecnologías.</p> <p>Por otro lado, consideramos que las mediciones debe realizarlas el OSIPTTEL, dado que ante la derogación de fórmulas previas y la carga que esto impone a las empresas operadoras para definir y reportar sus propios KPIs, vemos una oportunidad de simplificación y clarificación normativa. Es así que corresponde al OSIPTTEL realizar las mediciones 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. Del mismo modo, resulta fundamental que el OSIPTTEL especifique los procedimientos y metodologías que empleará para estas mediciones.</p>



<p>Artículo 14.- Publicación de resultados</p>	<p>Sobre la divulgación de información relativa a los KPI obligatorios e informativos a los usuarios, resulta imperativo garantizar que dicha información sea entregada de manera comparable técnicamente. La falta de comparabilidad podría resultar en la diseminación de información inexacta o engañosa hacia los usuarios, lo que no solo puede llevar a una percepción incorrecta de la calidad del servicio prestado por cada operador, sino que también podría ocasionar perjuicios comerciales significativos.</p> <p>Para evitar estos riesgos, recomendamos que OSIPTEL establezca directrices claras sobre cómo debe ser presentada la información relativa a los KPIs. Esto incluiría la definición de metodologías estandarizadas que aseguren la completa objetividad y equivalencia en los datos reportados por todas las empresas operadoras. Además, es crucial que OSIPTEL revise posibles discrepancias y asegurar que la información que recibe el mercado sea útil.</p>
<p>Artículo 16.- Conservación de la información</p> <p>Numeral 16.3.</p>	<p>Sobre la ampliación de 3 meses a 3 años de conservación de 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”, considerando la necesidad de mantener un equilibrio entre la obligación de conservar registros y la carga operativa que ello representa, presentamos nuestros comentarios:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. 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. <u>Sugerimos un plazo máximo de año y medio para la conservación de éstos registros</u>, 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



	<p>proporcionales en términos de eficacia investigativa de cuestiones delictivas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Sugerimos 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, solicitamos se evalúe 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, sugerimos 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.
Artículo 18.- Reporte y acreditación de la interrupción del servicio Numeral 18.2.	Consideramos importante que se incluya precisiones referidas a que la presentación de la comunicación y documentación pueda realizarse por vía correo electrónico.
DISPOSICIÓN TRANSITORIA Primera DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL Primera	<p>Observamos la necesidad de mayor claridad en cuanto a la transición hacia un nuevo régimen de calidad. La coexistencia de disposiciones antiguas y nuevas puede generar incertidumbre operativa y dificultades en la planificación de actividades y estimación de recursos por parte de las empresas operadoras.</p> <p>En atención a ello, es preferible realizar un cambio a un nuevo régimen, considerando un periodo de adaptación de más de 4 meses de plazo. Del mismo modo, este periodo debe no ser sancionable durante la fase de adaptación, para que las empresas puedan ajustar sus operaciones y sistemas sin el temor de enfrentar sanciones por incumplimientos derivados de la confusión o interpretaciones erróneas de los reglamentos (lo que se agravaría en situaciones de convivencia de regímenes).</p>



Anexo 1 CVM	<p>En relación con el indicador CVM del Anexo 1, es pertinente contar con mayor claridad y modificaciones específicas para asegurar que la medición refleje adecuadamente el desempeño de las tecnologías más avanzadas y pertinentes en el mercado actual. Así, se propone que las evaluaciones del indicador CVM se realicen exclusivamente para tecnologías 4G y superiores, considerando la evolución natural de las redes móviles, en base a una ponderación de mediciones en tecnologías 4G y superiores. Cabe señalar que las tecnologías inferiores fueron creadas para el servicio de voz y no para datos, tal es así que hoy en día el crecimiento natural de las redes tiende a dejar de tener redes de voz (3G) para pasarlas a redes de datos (4G o superiores).</p> <p>Además, es imprescindible que el OSIPTEL defina y comunique de manera clara:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si la medición del KPI de CVM se basará en el sistema de medición automatizado.-Cuál será la metodología específica que seguirá el OSIPTEL para procesar la información obtenida en el marco del sistema de medición automatizado (ante ello, como se determinarán las exclusiones de mediciones que se puedan obtener en condiciones subestándar de uso).-Cuál será la metodología específica que seguirá el OSIPTEL en caso realice mediciones en campo.- En cuanto al error de muestreo, es crucial precisar la metodología que empleará el OSIPTEL para determinarlo a fin de determinar datos estadísticamente válidos. <p>Del mismo modo, se observa que el umbral del 95% para el indicador CVM no cuenta con una justificación clara. Se recomienda considerar ajustar este umbral al 90% para alinearlo más estrechamente con las realidades operativas y las expectativas de servicio en tecnologías de datos avanzadas.</p> <p>Dado que algunos indicadores cuentan con obligaciones trimestrales (como es el caso del CVM), cabe destacar que resulta importante mantener la figura de los “compromisos de mejora” en los mismos. Las evaluaciones regulares, aunque necesarias para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, corren el riesgo de convertirse en herramientas</p>



	<p>predominantemente punitivas si no se acompañan de incentivos para la mejora.</p> <p>Por tanto, sugerimos que el reglamento mantenga mecanismos responsivos que no solo sancione, sino que también reconozca y fomente los esfuerzos realizados por las operadoras para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. Así, mantener la figura de los “compromisos de mejora” busca proporcionar un espacio donde el administrado pueda implementar acciones de mejora para la provisión de servicios antes que recibir de manera directa una sanción.</p> <p>Sobre los “compromisos de mejora”, adecuadamente empleados, constituyen herramientas responsivas, siempre que no tengan un afán sancionador y/o punitivo, y siempre que se reconozcan los esfuerzos de los operadores para su cumplimiento.</p>
Anexo 1 Evento Crítico	<p>En el contexto de los indicadores de calidad obligatorios, es esencial establecer criterios claros y específicos para la determinación de eventos críticos, especialmente considerando que estos indicadores obligatorios son de cumplimiento en zonas urbanas. Por ello, sugerimos que, para los servicios fijos, la determinación de un evento crítico se centre exclusivamente en aquellos abonados afectados ubicados en zonas urbanas. Esta aproximación garantizaría que los impactos medidos reflejen las condiciones donde la infraestructura y los servicios están más concentrados.</p> <p>De manera similar, para los servicios móviles, proponemos que los eventos críticos se definan en función de las estaciones base que afecten únicamente a zonas urbanas. Este enfoque coherente asegura que los criterios de evaluación de eventos críticos mantengan una uniformidad entre los servicios fijos y móviles.</p> <p>Precisar estos criterios específicos para zonas urbanas alinea las políticas con las realidades operativas de los servicios y la regulación que incorpora el Proyecto.</p>

Cabe señalar que nos reservamos la opción de poder ampliar o precisar nuestros comentarios al Proyecto posteriormente, dentro del plazo de prórroga solicitado mediante carta CGR-1003-2024-JGPR.

Finalmente, es necesario precisar que Entel continúa con su disposición para participar activamente en la actualización del marco jurídico que regula el sector de las



telecomunicaciones, respetando la seguridad jurídica y la generación de mejoras para todos los actores de la industria.

Sin otro particular por el momento, agradecemos la atención brindada.

Muy atentamente,



Alejandro Suca Concha
Jefe de Gestión y Políticas Regulatorias