

MATRIZ DE COMENTARIOS

Viettel Perú S.A.C

El presente documento contiene los comentarios realizados al Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado para comentarios mediante Resolución N° 00050-2024-CD/OSIPTTEL (“Proyecto Normativo”).

Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo	Comentarios
Comentarios generales	<p>Saludamos la iniciativa del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTTEL) de proponer un nuevo Reglamento de Calidad con la finalidad de que las empresas operadoras optimicen sus esfuerzos para la provisión de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>En efecto, de acuerdo con la Resolución del Consejo Directivo N° 030-2024-CD/OSIPTTEL¹, el Decreto Supremo N° 063-2021-PCM², así como, de las recomendaciones de la OCDE, las propuestas normativas deben basarse en un análisis previo que para determinar su necesidad, simplicidad, proporcionalidad y eficiencia; sin embargo, consideramos que no se ha analizado exhaustivamente cada una de las modificaciones.</p> <p>De acuerdo con el Informe No. 00023-DPRC/2024, la emisión este proyecto normativo es en el marco de un conjunto de acciones iniciadas por OSIPTTEL <u>con la finalidad de simplificar el ordenamiento normativo en áreas de dinamizar la eficiencia y eficacia de la regulación sectorial.</u></p> <p>En este contexto, verificamos que pese a ciertos avances, este proyecto <u>normativo también genera una serie de nuevas obligaciones y propone disposiciones genéricas que requieren de una carga interpretativa a los administrados, así como de poca predictibilidad y seguridad jurídica</u></p> <p>En ese orden de ideas, amable y respetuosamente sugerimos al OSIPTTEL para que, bajo el amparo de un análisis de impacto normativo y regulatorio; <u>brinde</u></p>

¹ El cual aprueba los Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTTEL

² El cual aprueba el Reglamento de Mejora de Calidad Regulatoria y lineamientos para AIR Ex-Ante



	<p><u>mayor claridad en torno a las disposiciones propuestas.</u> Ello no solo beneficiaría a las empresas operadoras al proporcionarles una guía clara para el cumplimiento de las regulaciones, sino que también fortalecería la supervisión y evaluación del desempeño del sector por parte del organismo regulador.</p>
<p>“Artículo 2.- Ámbito de aplicación (...)</p> <p>2.2. <i>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.</i> (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Respecto a la delimitación ámbito de aplicación.</u> En esta disposición advertimos que se establece que los indicadores de red y disponibilidad de “obligatorio cumplimiento” serán aplicables en áreas urbanas. Al respecto, la frase “de obligatorio cumplimiento” resulta confusa toda vez que en el Proyecto se están proponiendo indicadores informativos e indicadores “obligatorios”. Esto nos puede llevar a pensar que la delimitación solo es aplicable a los indicadores “obligatorios”; sin embargo, los indicadores informativos <u>también tienen una vertiente de obligatorio cumplimiento</u> pues según el proyecto es <u>obligatorio reportar el valor de los mismos así como la información de las mediciones de estos.</u> En tal sentido, se interpreta que tanto los indicadores obligatorios como informativos resultarán aplicables solo a áreas urbanas por lo que solicitamos a OSIPTEL se sirva a brindar más detalle al respecto. • <u>Respecto al hipotético incremento del ámbito de aplicación.</u> En esta disposición se advierte que OSIPTEL habilita la posibilidad de que algunos indicadores pasen a ser aplicables también en zonas rurales cuando una norma de rango superior habilite a ello. Un primer punto a tener en consideración es que el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones³ (en adelante, TUO de la LTEL) establece en su artículo 76 que <u>OSIPTEL es la entidad encargada de garantizar la calidad y eficiencia del servicio.</u> Por su lado, el artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL⁴ establece que <u>en virtud de su función</u>

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC

⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM



	<p>normativa, el OSIPTEL puede dictar disposiciones de carácter general referidos a Estándares de calidad de los servicios que se encuentren bajo su competencia. Esto incluye <u>la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores.</u></p> <p>En línea con ello, el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL establece que la aludida función normativa es aquella que permite a dicha entidad a emitir, <u>de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia,</u> reglamentos y normas de carácter general.</p> <p>En base a la interpretación sistemática de las normas citadas, <u>resulta evidente que es el OSIPTEL la entidad con la función exclusiva de regular los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.</u></p> <p>Dicho ello, resulta sumamente preocupante que OSIPTEL promueva que otra entidad estatal se arrogue dichas competencias y pueda modificar el alcance de indicadores de calidad cuya regulación corresponde de forma exclusiva a OSIPTEL; generando una discordancia en el ordenamiento jurídico.</p> <p>Por todo lo mencionado <u>no consideramos idóneo que en el inciso 2 del artículo 2 se habilite a que mediante una norma de rango superior (no necesariamente dictada por OSIPTEL) modifique el alcance de la aplicación de los indicadores de calidad.</u></p>
<p>“Artículo 2.- Ámbito de aplicación (...) 2.3. <i>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</i></p>	<p>Respecto a la aplicación de indicadores en las áreas de cobertura garantizada; debemos tener presente la definición de “Cobertura Garantizada” establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica⁵. Esta es definida como la <i>“capacidad de brindar el servicio en un área geográfica, determinada por el operador, cumpliendo con los indicadores de calidad de servicio establecidos en el Reglamento General de Calidad”</i></p>

⁵ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00043-2022-CD/OSIPTEL



<p><i>Requerimientos de Información Periódica.</i></p>	<p>En ese sentido, <u>entendemos 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.</u> Agradeceremos confirmar dicha información.</p>
<p>“Artículo 2.- Ámbito de aplicación (...)</p> <p><i>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</i> (...)</p>	<p>De la revisión de este artículo verificamos que se indica que la medición de los indicadores informativos de los servicios telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de <u>acceso a Internet fijo inalámbrico</u> serán realizados tanto en el área de cobertura garantiza como en el área de capacidad adicional de red de cada servicio.</p> <p>De ello, se evidencia que <u>no se incluye en este inciso al servicio de mensajes de texto (SMS).</u> Que, si bien podría entenderse que este se encuentra incluido en el “Servicio de telefonía móvil”, es de precisar que justamente este Proyecto Normativo establece en su artículo una nueva clasificación de los servicios públicos de telecomunicaciones, <u>colocando en este el “Servicio de mensajes de texto (SMS)” como una categoría autónoma.</u></p> <p>Dicho ello, agradeceremos que <u>OSIPTEL se sirva a precisar si los indicadores correspondientes al servicio de mensajes de texto se encuentran incluidos en este inciso. De ser así, agradeceremos que también se especifique si la medición de los mismos se realizará solo en el área de cobertura garantiza o si también en el área de capacidad adicional de red.</u></p>
<p>“Artículo 3. – Obligación de cumplimiento de valores de indicadores”</p> <p><i>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.”</i></p>	<p>En este artículo se señala que en cuanto a los indicadores informativos, sus valores objetivos son referenciales y no “constituyen obligación”.</p> <p>Ello resulta confuso dado de que no se especifica que obligaciones no son constituidas. Pese a ello, entendemos que lo que <u>no es obligatorio para las empresas operadoras es alcanzar un valor objetivo que OSIPTEL pueda fijar para tales indicadores y que, en consecuencia, esto no será pasible de que se pueda dar inicio a un procedimiento de imposición de medida correctiva ni un procedimiento administrativo sancionador.</u></p> <p>En ese extremo, agradeceremos confirmar dicha</p>

	información.
<p>Artículo 4. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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:</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Respecto al ámbito de aplicación del indicador CVM a servicios de internet de banda ancha:</u> El Proyecto Normativo indica que la evaluación del indicador de los servicios de internet de banda ancha se <u>efectuará tanto para áreas urbanas como rurales.</u> <p>Consideramos que esta disposición implica una contradicción del propio Proyecto Normativo pues el mismo indica en su artículo 2 que los indicadores obligatorios (como lo es el CVM) son de aplicación <u>solo en áreas urbanas.</u></p> <p>Es de precisar que si bien el Proyecto se ampara en lo dispuesto en la Ley N° 31207, esta norma solamente señala que la velocidad de internet no puede ser menor de 70% en áreas urbanas y rurales; sin embargo, <u>no establece regulación alguna sobre los indicadores de calidad, que, como se ha mencionado, es de competencia exclusiva de OSIPTEL.</u></p> <p>Por otro lado, la citada Ley N° 31207 señala que la supervisión de la misma está a cargo del MTC y del OSIPTEL. Esto le resta predictibilidad al ámbito de aplicación del indicador CVM para los servicios de Banda Ancha, <u>toda vez que los listados de Centros Poblados rurales varían dependiendo de las entidades.</u></p> <p>En efecto, 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 conectado⁶ ha señalado de manera expresa que es una problemática del sector el hecho que <u>el MTC y el OSIPTEL utilizan diferentes listados de los Centros Poblados existentes a nivel nacional como insumo para el desarrollo de sus funciones.</u></p> <p>Por todo ello, <u>no consideramos idóneo ni jurídicamente viable que se incluyan también</u></p>

⁶ Aprobado mediante Resolución Ministerial N.° 170-2024-MTC/01.03



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:

$$CVM \geq 95\%$$

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.

(...)

los Centros Poblados rurales en el ámbito de aplicación del indicador CVM para los servicios de internet de banda ancha; por lo que exhortamos a OSIPTEL tenga bien reevaluar esta posición.

- **Sobre el valor objetivo del indicador CVM para los servicios de internet que califican como banda ancha:** En este artículo se establece que el valor objetivo del indicador CVM para los servicios de internet que no son de Banda Ancha es el siguiente:

- $CVM \geq 95\%$

No obstante, de la revisión sistemática de la norma verificamos que **no se ha fijado la cifra del valor objetivo del indicador CVM para aquellos servicios de internet que califican como Banda Ancha.**

Dicho ello, **solicitamos que por favor se establezca de forma expresa cuál es el valor objetivo del indicador CVM para los servicios de internet móvil de banda ancha.**

- **Respecto a los procedimientos de supervisión del indicador CVM para los servicios de internet:** El Proyecto Normativo indica que la supervisión del cumplimiento de este indicador, **se realiza a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por departamento.**

Consideramos que esta regulación resulta bastante genérica para la importancia que OSIPTEL ha brindado al indicador CVM, **toda vez que no establece un procedimiento de supervisión claro y preciso.**

En efecto, este Proyecto Normativo deroga el Título VI de Norma que establece los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁷ el cual contiene diversas disposiciones de los procedimientos de

⁷ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL



supervisión de los indicadores y parámetros aplicables al Servicio de Acceso a Internet (CVM).

Si bien en los Anexos de la norma se ha establecido una fórmula, este solo nos brinda una operación matemática que resulta insuficiente para la determinación del valor objetivo del indicador.

Dicho ello, ya no existe predictibilidad para las empresas operadoras sobre cuál será el procedimiento y consideraciones efectuadas por OSIPTEL para el cálculo del CVM, hecho que resulta gravoso y preocupante considerando la cantidad de multas impuestas por OSIPTEL por aparentemente incumplir este indicador en los últimos años.

Entre los datos con los cuáles ya no contarán las empresas operadoras encontramos:

- Procedimientos para determinar puntos de observación
- Características técnicas de los Equipos y Herramientas con los cuáles se efectuarán las mediciones
- Determinación de la cantidad de mediciones,
- Periodo de supervisión
- Ventana de observación y medición
- Condiciones técnicas y ambientales para realizar la medición.

Ello resulta de suma importancia dado que a través de estas condiciones se fijan criterios que coadyuvan a que se excluyan hechos ajenos a las empresas operadoras dentro del procedimiento de supervisión. Ejemplo de ello es que en este nuevo proyecto no se está excluyendo de la evaluación del indicador los periodos de interrupción del servicio (muchas por causales no imputables a las empresas operadoras) o aquellas situaciones de tráfico anormal como lo son días festivos.

Aunado a ello, y retomando a lo dispuesto expresamente en el Proyecto Normativo, verificamos que no se brinda la definición de “velocidades instantes” ni la forma de cálculo de los mismos.

	<p><u>Por todo lo anteriormente mencionado, exhortamos a OSIPTEL establecer mediante Instructivo Técnico, Lineamiento u otra disposición análoga, un procedimiento de supervisión para el indicador CVM el cual contenga descripciones claras y detalladas.</u></p>
<p>Artículo 4. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil</p> <p>4.2 <i>Asimetría (Tasa de VelocidadSUBIDA/VelocidadBAJADA). Se define como la relación de las velocidades de subida y bajada (VelocidadSUBIDA/VelocidadBAJADA) 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:</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>c. El cálculo del indicador de asimetría se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo N° 1.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Respecto al ámbito de aplicación del indicador de Asimetría:</u> El Proyecto Normativo indica que la evaluación de este indicador se <u>efectuará tanto para áreas urbanas como rurales.</u> <p>Como ya mencionamos en un anterior comentario, esta disposición implica una contradicción del propio Proyecto Normativo pues el mismo indica en su artículo 2 que los indicadores obligatorios (como lo es el de la Asimetría) <u>son aplicación solo en áreas urbanas.</u></p> <p>En este caso no se cita la Ley N° 31207 como justificante, lo cual resulta preciso, <u> toda vez que la referida norma no dispone en ninguno de sus extremos que la simetría y asimetría de red son características técnicas aplicables a zonas rurales.</u></p> <p>Dicho ello, <u>que el indicador de asimetría podrá ser evaluado también en áreas rurales es una disposición contradictoria con el propio proyecto normativo por lo que exhortamos a OSIPTEL reevaluar este extremo.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Respecto a los procedimientos de supervisión del indicador de ASIMETRÍA:</u> Al igual que con el indicador CVM; no se ha establecido un procedimiento de supervisión específico ni detallado así como parámetros técnicos precisos con descripción de las etapas del procedimiento de supervisión, supuestos de excusión, ventanas de observación, cantidad de mediciones, etc. <p><u>La falta de claridad al respecto genera incertidumbre para todas las empresas operadoras que debe ser absuelta por OSIPTEL; máxime si es que el incumplimiento de este indicador está sujeto</u></p>

	<p>a sanción por parte de OSIPTEL.</p> <p><u>En ese sentido, exhortamos a OSIPTEL establecer mediante Instructivo Técnico, Lineamiento u otra disposición análoga, un procedimiento de supervisión para el indicador de “Asimetría” el cual contenga descripciones claras y detalladas.</u></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>(...)</p> <p>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):</p> <p>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.</p>	<p>El artículo 6.2 del proyecto normativo establece la obligación de reportar trimestralmente el indicador VPTA por cada departamento, sentido de velocidad y tecnología de acceso a internet fijo y móvil, especialmente por cada tipo de aplicación.</p> <p>Consideramos que esta exigencia representa un <u>desafío significativo</u> para las empresas operadoras, dado que este indicador se determina según aplicaciones específicas, como mensajería, contenido streaming y videoconferencia, <u>lo que implica una complejidad adicional y mayores costos de implementación</u>, especialmente porque el artículo <u>no proporciona parámetros claros sobre qué aplicaciones específicas deben tomarse en consideración para calcular este indicador.</u></p> <p>Ello, a su vez, <u>deja a discreción</u> de las empresas operadoras la selección de las aplicaciones a considerar debido a la amplia variedad disponible en cada categoría. <u>En efecto, esta falta de criterios podría generar confusión e inconsistencias en los reportes emitidos por las empresas, dificultando la comparabilidad de los datos y limitando la capacidad de OSIPTEL para monitorear y evaluar efectivamente el desempeño del sector.</u></p> <p>En línea con ello, también <u>se obliga</u> a las operadoras a calcular y reportar este indicador. Sumado a los argumentos ya expuestos, y al igual que con otros indicadores, en este <u>tampoco se ha establecido un procedimiento de supervisión detallado ni parámetros técnicos precisos con descripción de las etapas del procedimiento de supervisión, supuestos de exclusión, ventanas de observación, cantidad de mediciones, etc.</u></p> <p>Esto resulta más gravoso si consideramos que uno de los principales objetivos de esta norma era simplificar el</p>

	<p>ordenamiento jurídico; sin embargo, se ha optado por aumentar un indicador adicional, y por ende, <u>mayor carga regulatoria para los administrados.</u></p> <p>Por tanto, somos de la opinión que su despacho <u>debería reevaluar la viabilidad de añadir el indicador VPTA,</u></p>
<p>“Artículo 8.- Indicadores relacionados a disponibilidad</p> <p><i>8.1. Constituye un Evento Crítico (EC) toda interrupción masiva del servicio cuyo tiempo promedio ponderado afectado de duración es:</i></p> <p><i>(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.</i></p> <p><i>8.2. Los casos en los que la empresa operadora no tiene responsabilidad son aquellos eventos de interrupción que pueden estar relacionados a:</i></p> <p><i>(i) Caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control;</i></p> <p><i>(ii) Mantenimiento o mejora tecnológica; o</i></p> <p><i>(iii) Mantenimiento correctivo de emergencia.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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</i></p>	<p>En el Proyecto Normativo se ha establecido como indicador de obligatorio cumplimiento el denominado “Evento Crítico”.</p> <p>Si bien esta ya era una definición utilizada para la reportaría de interrupciones, resulta extremadamente confuso y poco claro cómo es que un “Evento Crítico” puede ser un indicador de disponibilidad del servicio.</p> <p>El motivo de ello es que <u>no se fija un valor objetivo claro ni un estándar que deben cumplir las empresas operadoras.</u> Al respecto en el Anexo N° 01 solo se establece una fórmula en la cual se busca calcular el tiempo ponderado de la afectación.</p> <p>En ese sentido, cabe preguntarnos: <u>¿A partir de cuánto tiempo de interrupción se incurriría en un supuesto infractor? ¿Una hipotética sanción sería por tiempos de afectación o por cantidades de eventos críticos?</u></p> <p>Finalmente, 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. En tal sentido, agradeceremos que OSIPTEL precise 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.</p> <p>En concordancia con las dudas generadas, <u>exhortamos a OSIPTEL que ejerza su función normativa de manera detallada e incluyendo parámetros técnicos y jurídicos que permitan clarificar las obligaciones legales impuestas a las empresas operadoras.</u></p>
<p>Artículo 9.- Indicadores informativos relacionados a disponibilidad</p>	<p>En este proyecto de artículo se menciona que el valor</p>



<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> <p>a. 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.</p> <p>b. El indicador es calculado en forma trimestral por departamento en áreas urbanas.</p> <p>c. El valor objetivo referencial es: $DS \geq 99\%$.</p> <p>d. Para la evaluación de este indicador se excluyen los eventos críticos.</p> <p>e. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2</p>	<p>objetivo referencial es el siguiente:</p> <p>- $DS \geq 99\%$.</p> <p>Al respecto, no resulta totalmente claro si es que este valor objetivo es para todos los servicios señalados en el inciso a) del numeral 2 del artículo 9 del Proyecto.</p> <p>Dicho ello, <u>agradeceremos que OSIPTEL pueda clarificar ello.</u></p>
<p>Artículo 10.- Mediciones</p> <p>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 <u>Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL</u>, 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.</p> <p>10.2. <u>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.</u></p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Sobre los indicadores a ser calculados por OSIPTEL:</u> El Proyecto Normativo indica que ciertos indicadores serán calculados por el OSIPTEL y que para ello se utilizarán los procedimientos de supervisión establecidos en la Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL. • Sobre ello, el propio Proyecto Normativo establece en su Segunda Disposición Complementaria derogatoria que propone la eliminación de diversos títulos de la Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL; entre ellos, los referidos a los procedimientos de supervisión de los indicadores y parámetros aplicables al servicio de acceso a Internet. <p>Dicho ello, y como ya hemos mencionado a lo largo de esta matriz de comentarios; <u>no existen procedimientos de supervisión para los indicadores que vayan a ser calculados por el OSIPTEL</u>, hecho que resulta preocupante y que representa un peligro a la seguridad jurídica y predictibilidad. Por ello, <u>exhortamos a OSIPTEL de que establezca una guía técnica y/(o) procedimental en la cual establezca todos los criterios jurídicos y técnicos que empleará para la supervisión de cada uno de los indicadores que calculará.</u></p>



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.

- **Sobre los indicadores a ser calculados por las Empresas Operadoras:** El Proyecto Normativo indica que ciertos indicadores deben ser reportados a OSIPTEL, siendo que inclusive se deben enviar las mediciones y cálculos efectuados.

Al respecto, resulta sumamente confuso para las empresa operadoras saber qué es lo que se va enviar si tenemos en cuenta el hecho de que OSIPTEL, al igual que con los indicadores que dicha entidad calculará, no ha establecido parámetros técnicos y procedimientos de supervisión detallados que brinden indicios de qué es lo que el regulador busca que se tenga en consideración el cálculo de cada uno de los indicadores.

Esta situación resulta más grave si consideramos que reportar los indicadores no es opcional sino que se trata de una obligación regulatoria.

Al respecto, consideramos que imponer obligaciones adicionales a los administrados sin fijar un procedimiento claro de cómo realizar ello, se trata de una conducta que atenta contra la eficiencia regulatoria y que a la par contraviene el objetivo de este Proyecto Normativo.

De este modo, **exhortamos a 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:** Como ya hemos mencionado, no existen patrones ni parámetros claro 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.

Ello debido a la ya existente alta carga regulatoria en cuanto a la entrega de información periódica a OSIPTEL la cual inclusive planea ser



incrementada a través del reciente Proyecto de norma que aprueba los “Formatos para la entrega de información periódica en el marco del ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL”, publicada para comentarios mediante Resolución N° 074-2024-CD/OSIPTEL.

En ese sentido, **solicitamos a OSIPTEL explicar los motivos jurídicos y légale que lo llevaron a proponer el plazo de veinte (20) días hábiles para el envío de la información requerida y que a su vez también evalué la posibilidad de incrementar dicho plazo por los motivos expuestos.**

- **Sobre la forma de envío de la información de las medicaciones 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 este extremo también inferimos que se elimina la posibilidad de entregar la información a través de Carta digital presentada por Mesa de Partes Virtual de OSITPEL el cual es el mecanismo más utilizado por nuestra representada para el envío de información, cartas, escritos, etc.

Al respecto, expresamos nuestra disconformidad con esta disposición. En primer lugar, la utilización de sistemas de entrega de información automatizado requiere que se ejecuten acciones de implementación que implican la asignación de recursos por parte de nuestra representada y que por ende significan mayor carga regulatoria; hecho que resulta contradictorio con los fines de la norma.

Aunado a ello, no se ha explicado el motivo de por qué se busca reemplazar un mecanismo flexible y de común uso como lo es la Mesa de Partes Virtual de OSIPTEL para la remisión de la información requerida de los indicadores.



	<p>En ese sentido, exhortamos a <u>OSIPTEL</u> a que se <u>brinde mayor flexibilidad en la entrega de la información y no limitarlo a que se tengan que ejecutar acciones de implementación por lo que solicitamos amablemente que la información de los indicadores (así como cualquier información que se deba enviar a raíz de este Proyecto Normativo) también pueda ser enviada a través de la Mesa de Partes Virtual y que la posibilidad enviar tal información por correo o por vía presencial no se encuentre supeditadas a que no funcione el mecanismo de entrega automatizado.</u></p>
<p><i>“Artículo 16.- Conservación de la información. [...]</i>”</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>En esta disposición se verifica que OSIPTEL plantea lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar de tres (3) meses a 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 - Incluir la determinación del usuario que realizó la transacción en cuestión. <p>En lo que respecta a nuestra representada, consideramos que este cambio regulatorio no es idóneo por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contravención a los fines normativos: Cómo ya se ha mencionado en reiteradas ocasiones, el objetivo de la norma es flexibilizar y simplificar el ordenamiento jurídico. Pese a ello, en este artículo OSIPTEL incrementa la carga regulatoria al hacer más estricta y compleja a nivel técnico una obligación regulatoria. <p>Esto resulta en sumo contradictorio con los fines normativos dado que en lugar de promover la simplificación regulatoria se está haciendo exactamente lo contrario, generando mayores costos a las empresas operadoras, así como desincentivos para el ingreso al mercado de nuevos competidores, contraviniendo a su vez la función promotora de la inversión que tiene</p>

OSIPTEL según el numeral 1 del artículo 77 del TUO de la LTEL, así como también el principio de promoción de la competencia consagrado en el artículo 8 del Reglamento General de OSIPTEL.

- **Intromisión en competencias administrativas:** De la revisión del Informe N° 023-DPRC/2024, verificamos que en este se explica que el motivo de este cambio regulatorio fue una solicitud realizada por el Ministerio Público mediante Oficio N°1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR para efectos de las investigaciones que desarrolla en materia de ciberdelincuencia y para las cuales se requiere de la trazabilidad de los registros mencionados.

En primer lugar, consideramos cuestionable de que no se haya adjuntando el referido Oficio N°1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR, siendo que se está proponiendo una carga regulatoria para nuestra representada sin conocer la fundamentación técnica y jurídica detrás de ello, hecho que vulnera flagrantemente el principio de transparencia que debe tener todo proceso de consulta pública previo a la emisión de nueva regulación⁸.

En segundo lugar, de la revisión del marco regulatorio relativo a las competencias del OSIPTEL, no encontramos que exista disposición alguna que habilite a OSPTEL a regular disposiciones relativas a la promoción de la seguridad ciudadana, siendo que ello es competencia del Ministerio del Interior (MININTER) según el numeral 2 del artículo 5.2 del Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.

Dicho ello, cualquier regulación relativa a luchar contra la ciberdelincuencia debe ser emitida por el MININTER, toda vez que es la entidad a la cual una Ley le otorgó la competencia correspondiente.

⁸ De conformidad con el numeral 6 del artículo 5 del Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, el cual aprobó el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante



En ese sentido, exhortamos a OSIPTEL tener en consideración lo planteado en este extremo.

- **Vulneración de información sensible de usuarios:** En este cambio normativo se propone además que se incluya como mínimo la “determinación del usuario que realizó la transacción en cuestión”.

En primer lugar nos surge la pregunta sobre ¿Qué es la determinación del usuario? ¿Qué tipo de información debemos recopilar como empresa operadora? ¿A qué transacción se hace alusión?

Estas preguntas evidencian lo genérica que es esta regulación, hecho que resulta sumamente grave pues se muestra otra vez que el regulador está optando por imponer nuevas obligaciones regulatorias a las empresas operadoras sin dar criterios claros sobre como cumplirlas.

Lo mencionado resulta sumamente grave si consideramos además que incumplir esta disposición es pasible de sanción administrativa por lo que, en caso esto ocurriera, sería sumamente razonable solicitar la aplicación de la eximente consistente en error inducido por la administración por disposición administrativa confusa o ilegal⁹.

Por eso motivo exhortamos amablemente a 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 segundo lugar, y retomando la idea de “determinación del usuario”, podemos asumir de manera arriesgada que posiblemente OSIPTEL quiso hacer alusión a información de nuestros usuarios como lo pueden ser sus datos personales u otro tipo de datos que identifiquen o determinen la identidad del mismo.

Sobre ello, consideramos que resulta sumamente

⁹ De conformidad con el literal e) del artículo 257 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el cual aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General



intrusivo y peligroso otorgar esta información de nuestros clientes, especialmente por la existencia del marco regulatorio de Secreto de Telecomunicaciones

Al respecto, la Resolución Ministerial N° 111-2009-MTC-03¹⁰, señala en su artículo 6 que no solo las llamadas están dentro del ámbito de protección de tal secreto sino también:

- Los mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS), entrantes y salientes. El origen, destino, realización, curso o duración de una comunicación. La información del tráfico de un abonado o usuario

Teniendo en cuenta que se contará ahora con la determinación del usuario, resultará sumamente peligroso guardar la información requerida pues se coadyuvaría a que las propias empresas atentan contra el secreto de las telecomunicaciones de sus clientes.

Por todo lo anteriormente mencionado, **agradeceremos que OSIPTEL tenga bien a considerar este riesgo para las empresas operadoras y que se solicite opinión jurídica y técnica al Ministerio de Transportes y Comunicaciones**, entidad que según el artículo 1 Resolución Ministerial N° 111-2009-MTC-03 es la encargada de regular las acciones de supervisión y control relativas a la protección del secreto de comunicaciones.

- **Tiempo insuficiente de implementación:** Al respecto, es importante tener en consideración que la primera disposición complementaria final establece que el Proyecto Normativo entrará en vigencia el día siguiente.

Esto significa que de aprobarse esta norma la obligación de tener los registros se incrementarían de tres (3) meses a tres (3) años de manera automática, prácticamente de un día para otro.

¹⁰ La cual aprobó la Norma que establece medidas destinadas a salvaguardar el derecho a la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, y regula las acciones de supervisión y control a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones



	<p>Así, <u>no existiría ni un mínimo periodo de implementación que permitan que las empresas operadoras efectúan las configuraciones necesarias para ampliar sus registros y para lograr la “determinación” de las “transacciones” de los usuarios.</u></p> <p>Esto resulta en extremo preocupante porque el incumplimiento de esta obligación será pasible de sanción lo cual evidencia la poca coherencia con los fines de este proyecto dado que se aumenta la carga regulatoria y aumenta la probabilidad de sancionar a las empresas operadoras.</p> <p>Ahora bien, sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, <u>resulta necesario e imprescindible que se otorgue un periodo razonable a cada empresa operadora para que pueda efectuar las implementaciones técnicas correspondiente.</u></p> <p>En lo que respecta a nuestra representada, adjuntamos el Informe Técnico N° 114-PRO-PMO/2024 en el cual se detallan las acciones que debemos efectuar, los recursos que ello involucrará y se plantea un plazo tentativo de implementación, el cual puede ser prolongado por factores ajenos a la responsabilidad de Bitel.</p> <p>Así, <u>exhortamos a OSIPTEL a que otorgue un periodo razonable de implementación para esta nueva regulación y que tenga en consideración las limitantes técnicas del caso.</u></p>
<p>Artículo 18.- Reporte y acreditación de la interrupción del servicio (...) 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</p>	<p>Que, si bien en este artículo se ha modificado solamente la numeración del mismo, consideramos que esta es una oportunidad idónea para que, <u>en aras de la modernización de la administración pública, los reportes y acreditaciones puedan ser remitidos también por correo electrónico y/o por Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL.</u></p> <p>Así, <u>agradeceremos que OSIPTEL tenga bien a analizar nuestra propuesta</u></p>



Artículo 39.- Régimen de Infracciones

Constituyen infracciones sancionables las siguientes conductas:

(...)

- 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)

De la revisión de los ítems 1, 2 y 3 del artículo 38, verificamos que OSIPTEL ha consagrado como infracciones el incumplimiento del indicador CVM y del Indicador Asimetría.

Al respecto, consideramos que esta opción regulatoria resulta bastante gravosa para los administrados y que vulnera el enfoque responsivo establecido en el ordenamiento jurídico.

Tal enfoque responsivo posee un correlato de rango constitucional. En efecto, en la sentencia recaída en los expedientes N° 0003-2015-PI/TC y 0012- 2015-PI/TC del 12 de mayo del 2020 se señala lo siguiente

8. En efecto, no se trata de postular que el Estado, a través de sus organismos competentes tenga que necesariamente castigar como consecuencia inmediata de un comportamiento indebido o contrario a la ley, sino que se otorgue la posibilidad de adoptar medidas correctivas a fin de que estas puedan ser cumplidas antes de utilizar el máximo poder que se ostenta y que no es otro que el sancionador.

9. Si las medidas correctivas fuesen eventualmente desacatadas o si las razones por las que aquellas se impusieron fuesen ignoradas por aquellos sobre quienes se aplican, es totalmente legítimo que se proceda a una sanción, pero ello no significa que el Estado tenga que promover como exclusiva y excluyente bandera el castigo inmediato.

Del análisis de los anteriores fundamentos jurídicos, encontramos que el tribunal considera que nuestro ordenamiento no concibe que la administración pública utilice castigos como medios de solución automáticos ante una infracción, sino que contempla también la posibilidad de adoptar medidas previas al inicio de un PAS, lo cual se condice con el enfoque de regulación responsiva.

Por otro lado, otros punto a tener en consideración es la inexistencia de procedimientos de supervisión para la determinación del valor objetivo de estos indicadores



	<p>Sumado a ello, el Proyecto Normativo establece que el artículo 4 (el cual regula estos indicadores) entrará en vigencia cuatro (4) meses luego de la publicación de la norma final.</p> <p>Esto resulta en extremo preocupante debido a que no existe certeza si es que finalizado este periodo ya existirán procedimientos claros de supervisión. Aunado a ello, el periodo de cuatro (4) meses resulta insuficiente, siendo que resultaría más conveniente establecer un periodo de marcha blanca en el cual no se sancione el incumplimiento de estos indicadores en aras de optar por un enfoque más orientativo y menos punitivo; el cual tenga como objetivo el cumplimiento de obligaciones regulatorias.</p> <p>Dicho ello, en virtud del enfoque responsivo y de un enfoque orientado al cumplimiento normativo, <u>exhortamos a OSIPTEL que se opten por otras medidas previas a la sanción como Alertas Preventivas, Compromisos de Mejora, Reuniones Técnicas, etc; en lugar de optar por que la consecuencia inmediata del incumplimiento de tales indicadores sea el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.</u></p>
<p>Artículo 39.- Régimen de Infracciones <i>Constituyen infracciones sancionables las siguientes conductas:</i> (...) </p> <p>7) <i>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).</i></p> <p>8) <i>La empresa operadora que requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpen 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</i></p>	<p>De la revisión del Proyecto Normativo verificamos que se han incluido en los ítems 7,8, 9 y 11 tipos infractores relativos a las interrupciones del servicio y su obligación inherente de comunicar las mismas (u otra información relacionada a estas) al OSIPTEL.</p> <p>Que, de la revisión del marco normativo actual, verificamos que estas infracciones ya están presentes en el marco normativo actual. No obstante, <u>en el marco actual solamente se consagra 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).</u></p> <p>Consideramos que esto es en extremo lesivo, constituye una mayor carga regulatoria para los administrados e incrementa de manera poco justificada la posibilidad de las empresas de ser sancionadas por incumplir formalismos.</p> <p>Una primera pregunta a tener en consideración es ¿Qué ocurren los caos en los cuáles la plataforma de SISREP</p>



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).

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 mantenimiento²¹ dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación (numerales 20.3 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).

no esté disponible el día en que vence la obligación de comunicar a OSIPTEL? La respuesta parecería ser que, aun cuando la información sea remitida por correo electrónico o por Mesa de Partes Virtual, OSIPTEL tendrá la facultad de iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador por ello. En lo que respecta nuestra representada, resulta inaudito que exista esta posibilidad por incumplir formalismos, máxime si el objetivo de esta norma es simplificar el ordenamiento jurídico.

Ahora bien, inclusive en los supuestos en los cuáles la plataforma del SISREP no esté disponible, resulta bastante paradójico que un Proyecto Normativo que tiene como finalidad simplificar el ordenamiento jurídico modifique sus tipos infractores con la finalidad de dar más carga a los administrados y aumente las posibilidad de dar inicio a un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) por el incumplimiento de formalidades.

Dicho ello, exhortamos a OSIPTEL a que modifique estos tipos infractores y que la obligación siga siendo la de comunicar a OSIPTEL sin importar el medio por el cual este se efectúe. Sobre ello, incluso se puede evaluar optar soluciones menos gravosas como regularizar posteriormente la entrega de información a través del SISREP.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Primera. - Los procedimientos de supervisión que se encuentren en curso o se inicien hasta los seis (6) meses posteriores a la aprobación del reglamento final se sujetan a los criterios establecidos en el Reglamento de Calidad vigente, según corresponda.

Según esta Disposición, se menciona que los procedimientos de supervisión o en curso o que se inicien hasta seis (6) meses posteriores a la aprobación del reglamento final se sujetan a los criterios establecidos en el Reglamento de Calidad vigente

Consideramos que 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.



	<p>En ese sentido, proponemos que la aplicación los indicadores se de en un determinado periodo de supervisión.</p> <p>En segundo lugar, ya se ha mencionado a lo largo de la presente Matriz la cantidad de disposiciones genéricas existentes, así como la <u>ausencia de procedimientos de supervisión que deberán efectuar tanto OSIPTEL como las empresas operadoras</u> lo cual resta predictibilidad y seguridad jurídica a los administrados; hecho que resulta más grave si consideramos que OSIPTEL sanciona como infracción el no cumplimiento de la obligación de reporte.</p> <p>Dicho ello, agradeceremos a <u>OSIPTEL tenga bien a considerar la aplicación de una marcha blanca en la cual no se haga uso de la facultad sancionadora y que OSIPTEL tenga un rol promotor del cumplimiento de obligaciones regulatorias a través de conversatorios, audiencias públicas, reuniones de trabajo, etc</u></p> <p>Es importante que se considere esta opción toda vez que los propios fines de la norma es lograr la simplificación administrativa y no imponer un enfoque punitivo sino uno orientado al cumplimiento normativo.</p>
<p>Segunda.- Derogar los siguientes títulos de la Norma que establece los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 192- 2023-CD/OSIPTEL:</p> <p>a. Título II: Procedimientos de supervisión del indicador disponibilidad del servicio, en lo correspondiente al artículo 4 y a los numerales 4.1 y 4.2.</p> <p>b. Título III: Procedimientos de supervisión del indicador disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.</p> <p>c. Título IV: Procedimientos de supervisión de los indicadores tasa de intentos no establecidos y tasa de llamadas interrumpidas.</p> <p>d. Título V: Procedimientos de supervisión de los indicadores tiempo de entrega de mensajes de texto y calidad de la voz.</p> <p>e. Título VI: Procedimientos de supervisión de los indicadores y parámetros aplicables al servicio de acceso a Internet, en lo correspondiente a los numerales</p>	<p>Como ya se ha mencionado en este matriz, mediante el presente Proyecto Normativo se planea derogar diversos títulos y disposiciones de la Norma que establece los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL; hecho que elimina varios procedimientos de supervisión ya establecidos.</p> <p>Dicho ello, <u>exhortamos que en aras de dotar predictibilidad y seguridad jurídica, OSIPTEL 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 consagrados en el Proyecto Normativo (ya sean obligatorios o informativos).</u></p> <p>Ello coadyuvará a que las empresas puedan contar con una mayor orientación para lograr lo el cumplimiento normativo y evitar el inicios de procedimientos</p>



8.1 y 8.5.

f. Los Anexos I, II, III y IV. g. Numerales viii, x, xii, xiv (lo correspondiente a TINE y TLLI, además de suprimir los términos CVM y TEMT), xvi, xix, xxii, xxiii, xxvi, xxvii, xxviii, xxix, xxx y xxxi, del artículo 3 (Glosario de Términos)

administrativos sancionadores.

