

## ANEXO

<b>Proyecto de Norma que aprueba el Nuevo Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</b>	
<b>Artículo</b>	<b>Comentarios</b>
<p><b>Artículo 2.- Ámbito de aplicación</b></p> <p>(...)</p> <p>2.2. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, son aplicables en áreas urbanas, con excepción de aquellos indicadores que mediante una norma de rango superior se disponga su aplicación tanto en áreas urbanas como rurales.</p> <p>2.3. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las áreas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica. Dicho Reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora, le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva.</p> <p>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.</p>	<p>El numeral 2.3 señala que los indicadores de calidad de red y 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; no obstante, el literal b) del numeral 4.1.1 del artículo 4° establece que el alcance del indicador CVM del servicio de internet de banda ancha es tanto en zonas urbanas como rurales (debería precisar, como comentaremos más adelante, que corresponde a las áreas urbanas y rurales de cobertura garantizada reportadas al Osiptel).</p> <p>Al respecto, si bien el numeral 2.2 precisa que la aplicación en áreas rurales se justifica cuando dicho alcance se establezca en una norma de rango superior, como ocurre con la Ley N° 31207 que sustenta lo dispuesto en el literal b) del numeral 4.1.1 del artículo 4°; sugerimos redactar el numeral 2.3, de tal forma que sea expresamente consistente con lo señalado en el literal b) del numeral 4.1.1 del artículo 4°, en la medida que la referida Ley ya se encuentra vigente.</p> <p>Por otro lado, con relación al numeral 2.4, solicitamos precisar que la medición deberá realizarse únicamente en las áreas urbanas de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio, en la medida que -como expondremos más adelante-, dada la reducida densidad de servicios en centros poblados rurales, los procedimientos de medición y sus resultados, resultarían poco prácticos y no se compensarían con los costos de implementación para los operadores que</p>

	<p>prestan servicios principalmente en zonas rurales.</p>
<p><b>Artículo 3.- Obligación de cumplimiento de valores de indicadores</b> (...) 3.3. La obligación de reporte de información incluye a los indicadores obligatorios y a los informativos.</p>	<p>Al respecto, consideramos que la obligación de reportar la información periódica no debería ser aplicable a empresas operadoras que prestan servicios principalmente en zonas rurales, o, en todo caso, debería limitarse solo a servicios prestados en zonas urbanas; esto sin perjuicio de que la empresa operadora que presta servicios en zonas rurales sí se sujetaría al cumplimiento de los indicadores obligatorios que le resulten aplicables, tal como ocurre actualmente.</p>
<p><b>Artículo 4.- Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil</b> (...) 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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Sobre el particular, agradeceremos que el indicador CVM tenga una periodicidad de evaluación semestral, tal como ocurre con el Reglamento vigente.</p> <p>Por otro lado, el literal a del numeral 4.1.1 señala que 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. Al respecto, agradeceremos que se precise cuál sería la definición para tecnologías de nueva generación.</p> <p>Adicionalmente, en atención a lo señalado en el artículo 2, sugerimos precisar que el ámbito de aplicación para el servicio de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico de banda ancha corresponde a las áreas rurales y urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, y que el ámbito de aplicación para el servicio de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico que no es banda ancha corresponde a las áreas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel.</p>

<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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 <math>\geq</math> 95%</p> <p>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.</p> <p>4.1.3. El cálculo de los indicadores CVM, se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo N° 1.</p>	<p>Por otro parte, advertimos que, como parte del procedimiento de medición del indicador CVM, sería aplicable lo dispuesto en la Norma que establece los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 00192-2023-CD/OSIPTEL.</p> <p>Al respecto, el numeral 8.8.3 de dicho documento establece que la cantidad mínima de servicios de abonado desde los que se efectuarán las mediciones para el servicio de internet fijo es de 5 para el estrato 3 (centros poblados con menos de 500 líneas activas). No obstante, se debe tener en cuenta que, en el supuesto de que las mediciones también deban ser realizadas para los servicios ubicados en zonas rurales, dicha condición sería incumplible considerando que, en la mayoría de los centros poblados rurales, se contaría con un solo abonado de internet.</p> <p>En ese sentido, consideramos que a la empresa operadora que presta servicios principalmente en zonas rurales, no le debería resultar aplicable la obligación de realizar mediciones del indicador CVM, sin perjuicio de que deba cumplir con los valores objetivos, de acuerdo con los procedimientos de supervisión que el OSIPTEL pudiera ejecutar considerando las condiciones particulares de este tipo de servicios.</p>
<p>4.2 Asimetría (Tasa de Velocidad SUBIDA / Velocidad BAJADA). Se define como la relación de las velocidades de subida y bajada (Velocidad SUBIDA/Velocidad BAJADA) que son ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, y que no debe ser menor a 1:3 o 33.33%.</p> <p>Para este indicador, se debe considerar lo siguiente:</p>	<p>Al respecto, solicitamos que la evaluación del indicador se realice con periodicidad semestral, tal como define el Reglamento de Calidad vigente para el indicador CVM.</p> <p>Por otro lado, advertimos que el Anexo 1 establece la fórmula del indicador en función al promedio de un conjunto de relaciones entre velocidad de subida y bajada resultantes de la medición TTD (no necesariamente la velocidad contratada). Al respecto, considerando que la relación de</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>c. El cálculo del indicador de asimetría se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo N° 1</p>	<p>asimetría ha sido determinada por la empresa operadora, en sus planes comerciales, en base a las velocidades nominales (contratadas), consideramos que la única relación de asimetría válida correspondería al cociente de las velocidades máximas contratadas de subida y bajada. En efecto, las pruebas TTD arrojarán velocidades instantáneas de subida y bajada, que cumplirán de manera independiente con los valores mínimos garantizados, pero no necesariamente guardarán relación con la asimetría.</p>
<p><b>Artículo 6.- Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red</b></p> <p>6.1. Las empresas operadoras deben reportar los siguientes indicadores trimestralmente, por departamento, sentido (subida y bajada) y para cada tecnología de acceso a Internet móvil (3G, 4G, 5G, u otras de nueva generación) y de acceso a Internet fijo (xDSL, Cable módem, fibra, satélite, u otras de nueva generación):</p> <p>a) Velocidad promedio (VP): Es el promedio aritmético de las mediciones de velocidad realizadas.</p> <p>b) Tasa de pérdida de paquetes (TPP): Es la proporción de paquetes enviados a un servidor de prueba, sin que se reciba su respectiva respuesta, durante un determinado tiempo.</p> <p>c) Latencia (L): Es el tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.</p> <p>d) Variación de la latencia (VL): Es la variación del tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-</p>	<p>En principio, se debe tener en cuenta que los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 00192-2023-CD/OSIPTEL, y que resultan aplicables para los indicadores de este artículo, fueron elaborados para servicios prestados en zonas urbanas, por lo que no se ajustan necesariamente a la situación particular de los servicios en zonas rurales.</p> <p>En ese sentido, y siendo que la elaboración periódica de los referidos indicadores generaría una carga importante para las empresas operadoras que prestan servicios principalmente en zonas rurales, consideramos que no le debería resultar aplicable la obligación de realizar mediciones de dichos indicadores.</p> <p>Sin perjuicio de ello, en el supuesto de que la obligación persista, consideramos que la información se reporte semestralmente.</p>

<p>servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.</p>	
<p><b>Artículo 6.- Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red</b> (...) 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>6.3. El cálculo de estos indicadores se realiza de conformidad con el Anexo N° 2</p>	<p>Al respecto, siendo que la elaboración periódica de este indicador generaría una carga importante para las empresas operadoras que prestan servicios principalmente en zonas rurales, consideramos que no le debería resultar aplicable la obligación de realizar mediciones de este indicador, o en su defecto, debería ser aplicable únicamente al servicio de internet en zonas urbanas.</p>
<p><b>CAPITULO II: INDICADORES INFORMATIVOS</b> <b>Artículo 9.- Indicadores informativos relacionados a disponibilidad</b> (...) 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: 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. b. El indicador es calculado en forma trimestral por departamento en áreas urbanas. c. El valor objetivo referencial es: <math>DS \geq 99\%</math>. d. Para la evaluación de este indicador se excluyen los eventos críticos. e. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2</p>	<p>Consideramos que el indicador debería calcularse semestralmente tal como establece el Reglamento de Calidad vigente.</p>
<p><b>TÍTULO IV: MEDICIÓN, PUBLICACIÓN DE RESULTADOS Y CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN</b> <b>Artículo 10.- Mediciones</b> 10.1 Las mediciones son realizadas por las empresas operadoras y por el Osiptel,</p>	<p>Al respecto, siendo que la generación periódica de las mediciones generaría una carga importante para las empresas operadoras que prestan servicios principalmente en zonas rurales, consideramos que no les debería resultar</p>

<p>acorde a los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobados por Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL, o norma que la modifique o sustituya. Sin perjuicio de ello, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en cualquier área geográfica dentro del territorio nacional.</p> <p>10.2. Las empresas operadoras deben remitir la información de las mediciones y los cálculos de los indicadores obligatorios e informativos realizadas, dentro del plazo de 20 días hábiles, según la periodicidad de cada indicador. La remisión de dicha información se realiza mediante sistemas de información automatizados, pudiendo utilizarse aplicaciones informáticas o mecanismos de intercambio de archivos (sftp, servicios de nube, VPNs u otros mecanismos seguros que sean definidos por el Osiptel). El correo electrónico o entrega en forma presencial en medio magnético son utilizados sólo en casos donde el sistema de información automatizado presente fallas.</p> <p>10.3. Las empresas operadoras</p>	<p>aplicable la obligación de realizar mediciones de este indicador, o en su defecto, debería ser aplicable únicamente al servicio de internet en zonas urbanas.</p>
<p><b>Artículo 19.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado</b></p> <p>19.1. La empresa operadora debe comunicar al Osiptel las interrupciones masivas:</p> <p>a. hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y</p> <p>b. dentro del plazo establecido en el artículo 21 del presente reglamento, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.</p> <p>19.2. El cómputo del período de estas interrupciones del servicio se inicia:</p> <p>a. En la fecha y hora que indique la empresa operadora en la comunicación que realice a Osiptel, de conformidad con lo dispuesto en el artículo previo; o,</p>	<p>El numeral 19.3 señala que “las interrupciones del servicio deben ser por un periodo superior a sesenta (60) minutos consecutivos”. Al respecto, advertimos que dicha redacción podría mal entenderse como la obligación de que una interrupción debe necesariamente tener una duración superior a sesenta minutos, lo que evidentemente, no es el objetivo del artículo.</p> <p>Ahora bien, podríamos inferir que la intención ha sido indicar que la obligación establecida en el numeral 19.1 (Comunicación al OSIPTEL de las interrupciones masivas) es aplicable únicamente cuando la interrupción masiva tiene una duración superior a 60 minutos; no obstante, para que dicha disposición no sea contradictoria con lo dispuesto en el numeral</p>

<p>b. En la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la empresa operadora o a Osiptel, siempre que la empresa operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio.</p> <p>19.3. Las interrupciones del servicio deben ser por un período superior a sesenta (60) minutos consecutivos.</p> <p>19.4. Este período no es aplicable si en el contrato de concesión de la respectiva empresa operadora se ha establecido un período distinto, salvo para efectos de los casos previstos en el artículo 39 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en los cuales se aplica el periodo señalado en el numeral precedente.</p>	<p>18.1 del artículo 18, se tendría que modificar este último.</p> <p>En atención a lo expuesto, sugerimos modificar la redacción del numeral 19.3 y, de ser el caso, adecuar lo dispuesto en el numeral 18.1 del artículo 18, con relación a la duración de la interrupción.</p>
<p>Disposición Complementaria Final</p> <p><b>Segunda.</b> - Se consideran áreas urbanas y rurales todas aquellas que se encuentren calificadas como tales en el Directorio institucional de centros poblados que aprueba el Osiptel, el cual puede ser modificado y comunicado a las empresas operadoras.</p> <p>La modificación por el Osiptel de dicho Directorio, una vez notificada a la empresa operadora, la obliga a considerarlo en el siguiente periodo de evaluación.</p>	<p>Sobre el particular, solicitamos que el Directorio de centros poblados del OSIPTEL considere como rurales, los centros poblados que forman parte de localidades beneficiarias de los proyectos del PRONATEL.</p>