

ANEXO 1

COMENTARIOS A LA PROPUESTA NORMATIVA PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES – RESOLUCIÓN N° 087-2026-CD/OSIPTEL

Proyecto de Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	
Comentarios Generales	En el marco del proceso de consulta pública del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, saludamos la apertura de este espacio participativo y reconocemos la relevancia de los objetivos perseguidos por el OSIPTEL, orientados a continuar con la implementación progresiva del esquema de compensaciones por interrupciones atribuibles a la empresa operadora, así como a generar información diferenciada sobre el desempeño del servicio de acceso a internet móvil en entornos indoor y outdoor, de manera razonable, proporcional y sin generar cargas regulatorias excesivas. En ese contexto, consideramos indispensable que la regulación finalmente aprobada se sustente en criterios de atribución claros, evidencia técnica suficiente y una evaluación integral de su viabilidad operativa y económica, de modo que garantice predictibilidad, proporcionalidad y una adecuada asignación de responsabilidades entre los distintos agentes que intervienen en la prestación del servicio. En nuestra calidad de Operador Móvil de Infraestructura Rural (OIMR), reafirmamos nuestro compromiso con la expansión de la conectividad en el país, redoblando esfuerzos para llevar cobertura a zonas rurales y a lugares de preferente interés social, en muchos casos de difícil acceso, con el objetivo de contribuir al ejercicio del derecho fundamental a la comunicación y a la reducción de la brecha digital. En ese sentido, resulta pertinente recordar que la figura del OIMR fue creada en el año 2013 mediante la Ley N.º 30083 precisamente como un instrumento de política pública para viabilizar el despliegue de infraestructura en zonas alejadas y no atendidas por los operadores móviles tradicionales, de modo que

	estos puedan utilizar dicha infraestructura para brindar servicios móviles e internet móvil, contribuyendo al cierre de brechas de conectividad. Este objetivo se enmarca, además, en los “Lineamientos de Políticas para promover un mayor acceso a los Servicios de Telecomunicaciones en áreas rurales y lugares de preferente interés social”, aprobados por el Decreto Supremo N.º 049-2003-MTC¹, los cuales establecen que el MTC y el OSIPTEL deben “establecer los incentivos adecuados y promover mejoras de las condiciones de mercado para la consolidación del acceso universal” en dichas áreas. De modo específico, dichos Lineamientos contemplan la adopción de medidas orientadas a establecer obligaciones de pago de derechos, tasas y canon reducidos para operadores que prestan servicios en tales ámbitos, lo que evidencia una directriz sectorial consistente: la regulación —incluida la sancionadora— debe diseñarse de manera que no genere incentivos adversos que terminen desalentando el despliegue y la sostenibilidad de redes en territorios priorizados por el Estado. En esa misma línea, posteriormente se aprobó el Decreto Supremo N° 024-2008-MTC, que dispuso medidas de reducción de tasas y canon aplicables a estaciones radioeléctricas en áreas rurales o de preferente interés social, reafirmando la lógica de política pública orientada a aliviar cargas y crear incentivos para la expansión de servicios en dichos ámbitos. Sin perjuicio de lo anterior, debemos hacer notar que, desde la creación de la figura del OIMR, no se han consolidado de manera sostenida medidas equivalentes que reflejen dicha orientación en todos los componentes del marco regulatorio; por el contrario, ciertas interpretaciones podrían trasladar cargas que incrementan el riesgo regulatorio asociado a actividades vinculadas al despliegue de infraestructura y al cumplimiento de obligaciones relativas a la calidad del servicio. Adicionalmente, aun cuando el OIMR no presta directamente servicios a usuarios finales ni mantiene una relación comercial con abonados, resulta necesario considerar que determinadas obligaciones y estándares asociados a la calidad de servicio (por ejemplo, continuidad, disponibilidad, atención de
--	---

¹ Fuente normativa disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/4560298-049-2003-mtc>

	interrupciones y eventos críticos) pueden incidir indirectamente en nuestras operaciones cuando se refieren a localidades desplegadas y operadas en coordinación y por encargo del Operador Móvil de Red (MNO), en el marco de relaciones contractuales que asignan responsabilidades, niveles de servicio y penalidades. En la práctica, la imposición de multas vinculadas a indicadores de calidad en dichas localidades puede trasladar efectos económicos y operativos al OIMR, afectando la sostenibilidad del despliegue y el mantenimiento de infraestructura en territorios de alta complejidad. Es por ello que resulta fundamental que las obligaciones regulatorias sean consistentes con los distintos modelos de despliegue y operación de infraestructura de telecomunicaciones, especialmente en zonas rurales y lugares de preferente interés social. Este enfoque se alinea con las recomendaciones formuladas por la GSMA para el Perú², según las cuales la regulación sectorial debe revisar la racionalidad, impacto y eficacia de las obligaciones vigentes, reducir las cargas que limitan los beneficios de la conectividad móvil y orientarse por criterios de proporcionalidad y mínima intervención. La GSMA destaca, además, que en las áreas rurales la modernización y expansión de las redes no resulta sostenible únicamente mediante inversión privada, por lo que los incentivos públicos y la colaboración público-privada cumplen un rol central para asegurar la continuidad del despliegue y la evolución tecnológica en localidades que aún presentan importantes brechas de conectividad. Asimismo, la GSMA ha recomendado reformar y reglamentar PRONATEL para que funcione efectivamente como una herramienta de promoción de proyectos de conectividad genuina. Al respecto, advierte que los fondos de servicio universal presentan problemas estructurales vinculados con una ejecución históricamente deficiente y, en diversos casos, con la ausencia de métricas que permitan verificar su impacto, por lo que propone orientar los recursos disponibles hacia resultados concretos de conectividad. Este diagnóstico refuerza la necesidad de mejorar la gestión, operación y seguimiento de las redes financiadas o administradas por el Estado, evitando que sus deficiencias trasladen a los operadores y OIMR responsabilidades o contingencias ajenas a su ámbito de control.
--	--

² GSMA. *Perú 2030: políticas para la (r)evolución digital*. Mayo de 2026, pp. 6, 10-11 y 13-14. Disponible en: https://www.gsma.com/about-us/regions/latin-america-and-the-caribbean/es/gsma_resources/peru-elecciones-2030/

	Por ello, consideramos necesario que la propuesta incorpore precisiones que aseguren una aplicación razonable y proporcional de las medidas previstas, reconociendo las particularidades técnicas y operativas de la prestación en zonas rurales y lugares de preferente interés social —mayores costos estructurales, tiempos logísticos de atención y exposición a factores exógenos—, a fin de evitar que se atribuyan a las empresas operadoras interrupciones fuera de su control o se generen desincentivos a la inversión y a la sostenibilidad de los servicios orientados al cierre de brechas.
Sección	Comentarios
Artículo 1. - Modificar los artículos 20, 34 y 52 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: <i>“Artículo 20.- Mediciones 20.1. Las mediciones son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización aprobados.</i>	Artículo 20.- Mediciones diferenciadas en entornos indoor y outdoor El Proyecto incorpora la posibilidad de que el OSIPTEL efectúe, para fines informativos, mediciones de los indicadores de velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia, diferenciando entre entornos indoor y outdoor y utilizando información disponible en aplicativos colaborativos. Si bien consideramos razonable que el regulador genere información que permita conocer con mayor detalle el desempeño del servicio móvil en los distintos entornos en los que es utilizado, la principal observación se encuentra en la metodología que será utilizada para obtener, clasificar, procesar y publicar la información. La Exposición de Motivos señala que los criterios para identificar si una medición corresponde a un entorno indoor u outdoor formarán parte de los procesos de tratamiento y análisis del OSIPTEL y que, por ello, no resultaría necesario desarrollarlos a nivel reglamentario. Sin embargo, esta conclusión no guarda plena correspondencia con el objetivo de transparencia que sustenta la propuesta, considerando que los resultados podrán ser utilizados para comparar el desempeño del servicio entre operadores, entornos y distintas agregaciones geográficas. Asimismo, tratándose de aplicativos colaborativos, las mediciones no provienen necesariamente de una muestra diseñada y controlada por el regulador, sino de pruebas efectuadas voluntariamente por los

20.2. <i>Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en un área geográfica dentro del territorio nacional distinta a la señalada en el Reglamento.</i> 20.3. <i>Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones de los indicadores de calidad de red informativos correspondientes a velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia, diferenciando entre entornos indoor y outdoor, y para distintas agregaciones geográficas, para lo cual puede utilizar la información recopilada y disponible de los aplicativos colaborativos.”</i>	usuarios desde equipos, ubicaciones y condiciones de uso heterogéneas. Los resultados pueden verse afectados por el modelo y configuración del terminal, la tecnología y banda de frecuencia utilizada, la ubicación exacta del usuario dentro del inmueble, los materiales de construcción, la distancia respecto de la estación base, la congestión local y la precisión con la que el aplicativo determina si la medición fue realizada efectivamente en un espacio interior o exterior. El propio AIR reconoce que el desempeño indoor se encuentra influenciado por factores estructurales ajenos al control de las empresas operadoras y que, por ello, corresponde adoptar inicialmente un enfoque gradual y no vinculante. En tal sentido, el carácter informativo de las mediciones no elimina la necesidad de asegurar que los resultados publicados sean representativos, trazables y comparables. La difusión de promedios o rankings construidos sobre muestras desiguales podría generar conclusiones que no reflejen las condiciones reales de prestación, especialmente cuando las mediciones se concentren en determinadas ciudades, tecnologías, bandas, equipos terminales o zonas de alta densidad. Esta consideración adquiere especial relevancia en áreas rurales y lugares de preferente interés social. En dichos ámbitos, las estaciones suelen cubrir áreas geográficas más extensas, existe una menor densidad de usuarios y puede disponerse de un número significativamente menor de mediciones colaborativas. A ello se suman condiciones particulares de relieve, propagación, capacidad de transporte, disponibilidad de energía y características de las edificaciones que no son necesariamente comparables con las observadas en entornos urbanos. Asimismo, una medición realizada desde el terminal del usuario refleja el funcionamiento conjunto de los distintos elementos que intervienen en la prestación y no permite identificar, por sí sola, el segmento de red que explica el resultado. Así, el desempeño puede depender de la red de acceso, los enlaces de transporte, los sistemas de energía, el núcleo de red del operador móvil, sus plataformas de servicio, el terminal o las condiciones físicas del inmueble. Esta distinción resulta relevante para un OIMR, que no presta directamente servicios a usuarios finales ni controla la prestación extremo a extremo, sino que provee facilidades de red que son utilizadas por los operadores móviles para brindar sus servicios.
---	---

	Por ello, consideramos necesario que, antes de la primera publicación de resultados, el OSIPTEL haga pública la metodología aplicable, incluyendo los criterios para clasificar las mediciones como indoor u outdoor; las reglas de validación y depuración de los datos; el número mínimo de observaciones; el tratamiento de valores atípicos, duplicidades y concentraciones de mediciones; la tecnología, banda y características del terminal consideradas; y las condiciones bajo las cuales corresponde efectuar comparaciones entre operadores o ámbitos geográficos. Del mismo modo, las mediciones correspondientes a áreas rurales y lugares de preferente interés social deberían presentarse de manera diferenciada, evitando integrarlas en agregaciones construidas predominantemente sobre información urbana. Cuando la muestra no alcance niveles mínimos de representatividad, no deberían formularse rankings ni conclusiones comparativas. Asimismo, la publicación deberá precisar que los resultados corresponden a mediciones extremo a extremo y que no permiten atribuir el desempeño observado a un determinado segmento de red o proveedor de infraestructura sin un análisis técnico adicional. En consecuencia, proponemos que la implementación del numeral 20.3 se acompañe de una metodología pública, transparente y replicable, que establezca condiciones mínimas de representatividad y comparabilidad y permita conocer las limitaciones de la información difundida.
Artículo 1. - Modificar los artículos 20, 34 y 52 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo	Artículo 34.- Compensación por interrupciones El Proyecto extiende el esquema de compensación a las interrupciones de los servicios de telefonía móvil y acceso a internet móvil brindados en áreas urbanas, siempre que sean originadas por causas atribuibles a la empresa operadora. Sin embargo, el numeral 34.2 define como atribuible cualquier interrupción que no sea responsabilidad del abonado o usuario, salvo aquellas producidas por trabajos de mantenimiento, caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: (...) <i>“Artículo 34.- Compensación por interrupciones</i> <i>34.1. En el caso de las interrupciones de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a la empresa operadora, dicha empresa operadora efectúa una compensación al abonado, en forma adicional a la devolución aplicable conforme al artículo 33.</i> <i>34.2. Para la aplicación del presente artículo, una interrupción del servicio originada por causa atribuible a la empresa operadora</i>	La formulación propuesta requiere ser precisada porque el artículo 78-A del Decreto Legislativo N° 702 condiciona la compensación a que la interrupción sea atribuible a la empresa operadora. La atribución constituye, por tanto, un presupuesto que debe determinarse mediante un análisis causal del evento y no únicamente a partir de una regla residual según la cual toda interrupción que no haya sido provocada por el abonado se considere, en principio, responsabilidad del operador. En efecto, consideramos necesario que se reconozca que entre la responsabilidad del usuario y la responsabilidad de la empresa operadora existe un conjunto amplio de supuestos relacionados con fallas en redes de transporte, infraestructura administrada por terceros, cortes de fibra óptica, interrupciones del suministro eléctrico, actos de vandalismo, restricciones de acceso, conflictos sociales, fenómenos naturales y otras circunstancias respecto de las cuales la empresa puede no tener capacidad efectiva de prevención o control. El propio AIR reconoce que las causas externas constituyen la principal fuente de interrupciones y que, durante el periodo analizado, registraron una duración promedio anual considerablemente superior a las interrupciones calificadas como atribuibles a las empresas operadoras. Esta distinción es especialmente relevante en los servicios móviles, cuya prestación depende de una cadena integrada por la red de acceso, los sistemas de energía, los enlaces de transporte, el núcleo de red, las plataformas de servicio y, en determinados casos, infraestructuras administradas por terceros o por entidades públicas. La identificación de la estación base o de los usuarios afectados no resulta suficiente para determinar el origen del evento, pues la interrupción puede haberse producido en un enlace de transporte situado a considerable distancia o en un elemento que el operador móvil no se encuentra facultado para intervenir. Si bien en nuestra condición de OIMR, la propuesta no nos impone directamente la obligación de compensar al abonado, dado que no mantenemos una relación comercial con los usuarios finales, la determinación regulatoria de la causa de una interrupción resulta relevante porque los servicios prestados por los operadores móviles pueden soportarse sobre facilidades administradas por un OIMR,
---	--

<i>corresponde a cualquier interrupción del servicio que no resulta de responsabilidad del abonado o usuario, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.</i> <i>34.3. El cálculo del monto por compensación al abonado por interrupción de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil se determina de acuerdo al detalle establecido en el Anexo N° 3.</i> <i>34.4. La compensación al abonado por interrupción del servicio se realiza de manera conjunta con la devolución correspondiente, de acuerdo</i>	enlaces de terceros o redes públicas. Una calificación que no identifique adecuadamente el origen del evento puede trasladar posteriormente consecuencias económicas y operativas dentro de la cadena de prestación, a través de niveles de servicio, penalidades contractuales u otros mecanismos de asignación de responsabilidad. En ese sentido, consideramos que -en cuanto se trate de la evaluación e identificación de la causa de una incidencia o interrupción- el análisis debe tener como objeto identificar el segmento efectivamente afectado, el agente responsable de su administración y la capacidad real de prevención, control y mitigación que correspondía a cada participante. Las consecuencias derivadas de una interrupción deben guardar relación con la causa acreditada y no únicamente con la infraestructura a través de la cual se brindaba el servicio al momento del evento. Esta problemática adquiere especial importancia respecto de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y de las redes de transporte de los proyectos regionales administrados por PRONATEL o por empresas contratadas por dicha entidad. Estas redes constituyen un soporte esencial para la conectividad de numerosas estaciones ubicadas en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Cuando se presenta una falla en tales enlaces, el operador móvil o el OIMR puede detectar la pérdida de conectividad, generar las alarmas correspondientes y escalar la incidencia, pero no necesariamente cuenta con acceso a la infraestructura afectada, capacidad para intervenir sobre la fibra óptica o facultades para disponer la movilización de las cuadrillas responsables de su reparación. La existencia de problemas operativos en dichas redes es una cuestión que ha sido abordada en diferentes foros. Así, por ejemplo, la Contraloría General de la República ha informado públicamente situaciones concretas que podrían afectar su funcionamiento y continuidad. Entre ellas, alertó que más de 260 localidades de Amazonas podían quedar sin servicio de internet debido a deficiencias detectadas en el proyecto regional de banda ancha³; asimismo, respecto del Proyecto Regional Moquegua, advirtió
---	---

³ <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/763299-contraloria-alerta-mas-de-260-localidades-de-amazonas-podrian-quedar-sin-internet-afectando-servicios-de-salud-seguridad-y-educacion>

<i>a los plazos establecidos en el artículo 33.”</i>	incumplimientos y averías, incluyendo falta de repuestos para atender fallas operativas, deficiencias en sistemas de puesta a tierra e inoperatividad de equipos de protección eléctrica⁴. De igual manera, el propio OSIPTEL informó que, el 20 de enero de 2026, su Centro de Monitoreo detectó la afectación de 199 estaciones base en la región Cusco, lo que ocasionó la interrupción del servicio móvil, cuyo servicio se soportaba en la infraestructura de las Redes Regionales del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL. Estos antecedentes resultan particularmente relevantes, pues evidencian que las incidencias producidas en redes administradas por terceros y, específicamente, en infraestructura vinculada con los proyectos regionales de PRONATEL pueden generar afectaciones masivas sobre los servicios móviles, aun cuando los operadores que mantienen la relación con los abonados —o sus proveedores, como IPT en su condición de proveedor de facilidades de acceso y transporte— no tengan control directo sobre el elemento de red que originó la interrupción. Si bien ello no permite concluir que toda interrupción asociada a dichas redes sea necesariamente atribuible a PRONATEL, sí demuestra que las fallas y dificultades de operación y mantenimiento constituyen una realidad objetiva que debe ser adecuadamente valorada en cada caso. En consecuencia, cuando se acredite que el origen del evento se encuentra en infraestructura administrada por PRONATEL o por sus contratistas, corresponderá excluir dicho evento de las interrupciones atribuibles a la empresa operadora y a sus proveedores, sin perjuicio de evaluar separadamente las actuaciones que estos hayan realizado dentro de su ámbito de control para gestionar y mitigar la incidencia. A ello se suma la información remitida por el propio PRONATEL en atención a nuestra solicitud de acceso a la información pública, en la cual se identifican las incidencias registradas en las redes bajo su ámbito de gestión durante el periodo de Enero a Diciembre de 2025 y de Enero a Junio de 2026⁵:
---	---

⁴ <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/800751-contraloria-advierte-incumplimientos-y-averias-que-amenazan-proyecto-de-banda-ancha-en-moquegua>

⁵ Información remitida mediante Carta I000156-2026-MTC/24-AIP de fecha 15 de julio de 2026.

	# Incidencias detectadas en la Red gestionada por PRONATEL	
	Enero a Diciembre de 2025	6,707 incidencias.
	Enero a Junio de 2026	3,049 incidencias

La información contenida en dicho cuadro constituye evidencia oficial proveniente de la entidad que administra o gestiona las redes involucradas y permitirá apreciar la cantidad, frecuencia, duración, causa y estado de atención de las incidencias reportadas. Asimismo, demuestra que determinados eventos se han presentado de manera reiterada sobre los mismos enlaces, nodos o proyectos regionales.

Por tanto, cuando una empresa operadora comunique que una interrupción se originó en una red administrada por PRONATEL o por alguno de sus contratistas, el OSIPTEL debe valorar conjuntamente la información oficial remitida por dicha entidad, los antecedentes de incidencias registradas sobre el mismo enlace, los tickets de atención y escalamiento, las alarmas y contadores de red, las comunicaciones operativas, la correlación temporal entre los nodos afectados, la topología de transporte, los registros de tráfico y los demás elementos que permitan reconstruir técnicamente el evento.

En este punto, resulta fundamental que el ente regulador valore adecuadamente (y no restrictivamente) los medios de prueba que puedan aportar las empresas operadoras y sus proveedores. De esta manera, la acreditación de una causa externa no debería condicionarse exclusivamente a la presentación de una comunicación definitiva, informe de cierre o declaración expresa de responsabilidad emitida por PRONATEL o por su contratista (las cuales tampoco no son parte de la práctica de la entidad). El operador móvil y el OIMR carecen de facultades para obligar a dichos terceros a emitir tales documentos dentro de los plazos regulatorios previstos para reportar y sustentar una interrupción ante el OSIPTEL. En consecuencia, la ausencia, demora o carácter incompleto de su respuesta no puede convertirse en una presunción de responsabilidad contra quien acreditó oportunamente la pérdida del enlace, generó los tickets correspondientes y efectuó las coordinaciones y/o escalamientos respectivos que se encontraban dentro de su ámbito de control.

	Así, consideramos que la evaluación a ser realizada por los órganos competente de OSIPTEL debe sujetarse a un criterio de libertad y valoración conjunta de la prueba. Los registros generados durante la atención del evento no deben ser descartados por provenir del operador, del OIMR o de sus proveedores, siempre que cuenten con trazabilidad y resulten consistentes con las alarmas, la topología, la secuencia temporal de la incidencia y los demás elementos incorporados al expediente. Asimismo, los antecedentes de fallas reiteradas y la información obtenida mediante solicitudes de acceso a la información pública deben ser admitidos como elementos que contribuyen a acreditar razonablemente el origen externo del evento. También debe diferenciarse entre la causa inicial de la interrupción y las actuaciones posteriores destinadas a restituir el servicio. Si el evento se originó en una red de PRONATEL, en un enlace de transporte de un tercero o en otra circunstancia fuera del control de la empresa, pero luego de superada dicha causa se acredita una demora imputable al operador, únicamente podría considerarse atribuible ese periodo adicional. No resultaría razonable atribuir la duración total de una interrupción cuando una parte de ella estuvo determinada por la actuación de un tercero. Esta distinción adquiere mayor importancia cuando la atención involucra infraestructura ubicada en áreas rurales o lugares de preferente interés social. En dichos ámbitos suelen presentarse dificultades de acceso físico, trayectos extensos, rutas no pavimentadas, disponibilidad limitada de transporte, restricciones climáticas, necesidad de coordinación con comunidades o autoridades, riesgos de seguridad y menor disponibilidad de repuestos compatibles. También pueden producirse afectaciones simultáneas a los sistemas de energía y transporte, robos o actos de vandalismo que incrementen los tiempos de recuperación sin que ello implique necesariamente una gestión deficiente. Finalmente, consideramos enfatizar que este mismo estándar de valoración debe aplicarse respecto de otros supuestos de causa externa o caso fortuito, tales como interrupciones del suministro eléctrico, cortes de fibra óptica ocasionados por terceros, actos de vandalismo, fenómenos naturales,
--	--

	restricciones de acceso o contingencias sociales. En estos casos, el análisis del OSIPTEL no debería limitarse a exigir un documento específico emitido por el tercero involucrado ni conducir, en la práctica, a un esquema de prueba tasada que condicione el reconocimiento de la causa externa a la presentación de determinados documentos⁶. Por el contrario, corresponde valorar de manera conjunta los registros de alarmas, tickets, comunicaciones, reportes técnicos, constancias de atención, evidencias fotográficas y demás elementos que permitan acreditar razonablemente el origen del evento y las actuaciones desplegadas por la empresa dentro de su ámbito de control que hayan sido aportado por las empresas operadoras y sus proveedores. Por otro lado, aunque la compensación se circunscribe formalmente a servicios brindados en áreas urbanas, una estación urbana puede depender de enlaces de transporte que atraviesen áreas rurales o formen parte de redes regionales. Además, la Exposición de Motivos señala que el ámbito de aplicación será determinado a partir de los usuarios conectados a estaciones base identificadas como urbanas en la base de datos del OSIPTEL. Esta aproximación puede generar dificultades cuando la clasificación utilizada por el regulador no coincida con los listados sectoriales de áreas rurales y lugares de preferente interés social o cuando la cobertura efectiva de una estación abarque localidades con distinta clasificación. Por ello, resulta necesario que el OSIPTEL precise expresamente que, para determinar si un centro poblado se encuentra comprendido en un área rural o lugar de preferente interés social —y, por tanto,
--	---

⁶ La prueba tasada es aquel sistema en el que la norma determina anticipadamente el valor que debe asignarse a un medio probatorio o establece que un hecho únicamente puede acreditarse mediante una prueba específica. En nuestro ordenamiento administrativo, dicho sistema no se encuentra establecido como regla general ni ha sido previsto para la acreditación de las causas externas analizadas. Por el contrario, el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N.º 27444 consagra el principio de verdad material y obliga a la autoridad a verificar plenamente los hechos que sustentan sus decisiones; asimismo, el numeral 174.1 dispone que los medios probatorios ofrecidos solo pueden ser rechazados motivadamente cuando sean impertinentes, improcedentes o innecesarios, mientras que el artículo 177 permite acreditar los hechos mediante todos los medios de prueba necesarios que no se encuentren expresamente prohibidos. En consecuencia, el OSIPTEL no puede configurar, mediante una interpretación restrictiva, un supuesto de prueba tasada que condicione el reconocimiento de una causa externa exclusivamente a la presentación de un informe de cierre o una declaración expresa de responsabilidad emitida por PRONATEL o por sus contratistas. Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, aprobado por Decreto Supremo N.º 006-2026-JUS.

	delimitar el ámbito urbano al que resultará aplicable el esquema de compensación—, deberá utilizarse y prevalecer el Listado de Áreas Rurales y Lugares de Preferente Interés Social aprobado por PRONATEL y vigente a la fecha de la interrupción. De acuerdo con el numeral 4.2 del artículo 4 del Reglamento de la Ley N° 31809, Ley para el Fomento de un Perú Conectado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2025-MTC, dispone que el MTC, PRONATEL y el OSIPTEL, para el desarrollo de sus funciones y la adopción de decisiones relacionadas con dichas áreas, deben considerar únicamente los centros poblados incluidos en ese Listado; mientras que sus artículos 4.3 y 5.1 establecen que este constituye la fuente que deben utilizar los operadores para el cumplimiento de sus obligaciones y que su aprobación, actualización o precisión corresponde a PRONATEL mediante Resolución de Dirección Ejecutiva. En consecuencia, cualquier directorio, clasificación o base de datos interna utilizada por el OSIPTEL debe encontrarse armonizada con dicho instrumento y no puede desconocer la condición rural o de preferente interés social de un centro poblado incluido en el Listado oficial. Ante una divergencia entre ambas fuentes, debe prevalecer el Listado aprobado por PRONATEL —actualmente, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.º I000139-2026-MTC/24-DE—, sin perjuicio de que el OSIPTEL establezca reglas adicionales para los casos en que la cobertura de una estación abarque más de un centro poblado o ámbitos con distinta clasificación. En atención a lo expuesto, solicitamos que el numeral 34.2 excluya expresamente de las interrupciones atribuibles a la empresa operadora aquellas originadas en fallas, indisponibilidades o incidencias producidas en enlaces, redes o infraestructuras administradas por PRONATEL o por sus contratistas, incluyendo la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y las redes de transporte implementadas en el marco de los proyectos regionales de banda ancha, siempre que la empresa acredite razonablemente el origen externo del evento y las actuaciones diligentes realizadas dentro de su ámbito de control. Para tal efecto, deberán admitirse y valorarse conjuntamente todos los medios probatorios disponibles, sin que la falta de respuesta oportuna del tercero involucrado genere una presunción de responsabilidad; y, cuando concurren una causa externa y una actuación posterior atribuible al operador, la obligación de compensar deberá limitarse exclusivamente al periodo efectivamente imputable a este.
--	---

	Anexo N.º 3.- Cálculo del monto por compensación El Anexo N.º 3 propone que, para las interrupciones de los servicios de telefonía móvil y acceso a internet móvil superiores a sesenta minutos, la compensación sea equivalente a 1,32 veces el monto de la devolución calculada conforme al artículo 33: $VC = 1.32 \times VD$ De acuerdo con el sustento adjunto, el factor de 1,32 habría sido estimado mediante un enfoque de uso alternativo. Para ello, el OSIPTEL compara el valor del servicio móvil interrumpido con el costo de acceder a internet fijo terrestre o satelital y pondera los resultados considerando la presencia de internet fijo en las localidades y el porcentaje de usuarios que no cuenta con dicho servicio en el hogar. El propio Informe reconoce que el factor constituye una medida de tendencia central construida a partir de valores promedio del mercado, como el consumo de 23,51 GB mensuales por teléfono móvil y la tarifa promedio por GB. Si bien el empleo de un factor uniforme facilita la aplicación de la compensación y reduce la complejidad operativa, el sustento no permite verificar con suficiente claridad que todos los insumos empleados para obtener el valor de 1,32 correspondan exclusivamente al universo urbano al que se aplicará la obligación. El análisis utiliza información representativa del mercado móvil en general y pondera la presencia de internet fijo en localidades con servicios móviles, sin precisar si se excluyeron las áreas rurales y lugares de preferente interés social. Esta diferencia es relevante porque las condiciones de consumo, disponibilidad de servicios alternativos y gasto de los usuarios no son homogéneas. La propia Exposición de Motivos reconoce que el ingreso promedio por usuario móvil fue de S/ 33,8 en el ámbito urbano y de S/ 22,8 en el ámbito rural. Si la compensación será exigible únicamente respecto de servicios brindados en áreas urbanas, el factor

	debería calcularse y validarse con información correspondiente a ese mismo ámbito geográfico, evitando que el resultado incorpore realidades que no forman parte de su aplicación. Asimismo, el enfoque presupone que el internet fijo terrestre o satelital constituye un servicio alternativo para reemplazar temporalmente el acceso móvil interrumpido. No obstante, el usuario solo puede recurrir inmediatamente al internet fijo si ya cuenta con el servicio instalado y se encuentra en el lugar en el que este es prestado. En el caso del internet satelital, se requiere además equipamiento, contratación e instalación previa. Tampoco se reproduce una característica esencial del servicio móvil: la posibilidad de utilizarlo desde distintas ubicaciones. En consecuencia, el costo mensual del internet fijo no necesariamente representa el gasto que un usuario tendría que realizar para sustituir una interrupción móvil de algunas horas. La metodología puede ser utilizada como una aproximación regulatoria, pero sus limitaciones deben ser expresamente reconocidas y el factor resultante debe contrastarse con alternativas efectivamente disponibles para los usuarios durante la interrupción. De otro lado, la fórmula depende directamente del valor de la devolución —VD—, pero el Anexo no desarrolla reglas suficientes para determinarlo en las distintas modalidades de contratación del mercado móvil. La base puede resultar relativamente clara en un plan postpago con renta mensual determinada; sin embargo, no ocurre lo mismo en servicios prepago, planes control, paquetes con vigencia determinada, beneficios ilimitados, planes familiares, promociones u ofertas que integran voz, datos, mensajes y otros beneficios sin asignar un precio individual a cada componente. En particular, debe aclararse cómo se aplicará el factor de 1,32 cuando el abonado prepago conserve el saldo o los recursos que no pudo utilizar durante la interrupción y pueda consumirlos posteriormente. En dicho supuesto no necesariamente existe una devolución dineraria inmediata sobre la cual aplicar el factor multiplicativo. La ausencia de una regla uniforme podría generar resultados distintos entre operadores para situaciones equivalentes.
--	---

	También debe precisarse que, cuando la telefonía móvil y el acceso a internet móvil se interrumpan simultáneamente como consecuencia de un mismo evento y formen parte de un único plan tarifario, corresponde efectuar una sola compensación por abonado. El propio AIR sustenta un esquema conjunto porque ambos servicios se prestan habitualmente sobre la misma red, se comercializan en planes únicos y la devolución incorpora el servicio o los servicios efectivamente afectados. Sin una precisión expresa, la referencia separada a telefonía móvil y acceso a internet móvil podría generar interpretaciones que dupliquen la compensación por una misma interrupción. Asimismo, debe definirse con claridad el universo de abonados afectados. La compensación no debería aplicarse automáticamente a la totalidad de líneas asociadas administrativamente a una estación o zona de cobertura, sino sobre información que permita identificar razonablemente a los abonados cuyo servicio estuvo efectivamente indisponible durante la ventana del evento. Ello exige considerar los elementos de red afectados, la cobertura involucrada, los registros disponibles y las características técnicas de la interrupción, evitando incluir líneas que no estuvieron vinculadas con la infraestructura afectada. Finalmente, VD debe comprender únicamente el periodo de interrupción cuya causa haya sido determinada como atribuible a la empresa operadora. La fórmula constituye una operación posterior y no puede reemplazar el análisis de causalidad exigido por el artículo 78-A del Decreto Legislativo N.º 702. Si una interrupción se origina en una red de PRONATEL, en un enlace de transporte de un tercero, en una falla de energía o en cualquier otra circunstancia fuera del control de la empresa, dicho periodo no debe formar parte de la base de cálculo. Cuando concurren una causa externa y una demora posterior atribuible al operador, VD debe calcularse únicamente sobre este último periodo. De no efectuarse esta delimitación, el factor de 1,32 terminaría multiplicando también el tiempo correspondiente a la actuación de terceros o a circunstancias ajenas al
--	--

	control de la empresa, generando una compensación que no guardaría correspondencia con la responsabilidad efectivamente determinada. Esta precisión es particularmente importante en servicios soportados sobre redes de transporte administradas por PRONATEL. Una calificación automática de la duración total del evento podría trasladar consecuencias económicas al operador móvil y, posteriormente, a los proveedores de infraestructura involucrados, aun cuando estos no hayan tenido capacidad para intervenir sobre el elemento que originó la interrupción. La fórmula debe preservar, por tanto, una relación directa entre el periodo compensado y el periodo efectivamente atribuible. Por lo expuesto, proponemos que el Anexo N.º 3 sea complementado para que el factor de 1,32 sea validado con información correspondiente al ámbito urbano en el que será aplicado; se expliciten las limitaciones del enfoque de servicio alternativo; se establezcan reglas uniformes para determinar VD en las distintas modalidades comerciales; se aclare que corresponde una sola compensación cuando voz y datos se interrumpan simultáneamente por un mismo evento; se definan criterios para identificar a los abonados efectivamente afectados; y se disponga expresamente que la base de cálculo solo comprende el periodo cuya causa haya sido acreditada como atribuible a la empresa operadora.
--	---