

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución N° 040-2005-CD-OSIPTTEL<sup>1</sup>, el Osiptel aprobó la primera versión del Reglamento de Calidad, en el cual se establecieron los parámetros de calidad para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este reglamento fue modificado mediante la Resolución N° 012-2008-CD/OSIPTTEL<sup>2</sup>, y complementado con la emisión de los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad, aprobados mediante la Resolución N° 029-2009-CD/OSIPTTEL<sup>3</sup> y modificados mediante la Resolución N° 143-2010-CD/OSIPTTEL<sup>4</sup>.

Posteriormente, mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL, el Osiptel aprobó el vigente Reglamento de Calidad, el cual integró las obligaciones establecidas en la primera versión del reglamento con los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad. El reglamento vigente ha sido modificado en diversas oportunidades mediante resoluciones N° 110-2015-CD/OSIPTTEL, N° 005-2016-CD/OSIPTTEL, N° 089-2016-CD/OSIPTTEL, N° 159-2016-CD/OSIPTTEL, N° 163-2019-CD/OSIPTTEL, N° 129-2020-CD/OSIPTTEL, N° 050-2021-CD/OSIPTTEL, N° 138-2021-CD/OSIPTTEL, N° 043-2022-CD/OSIPTTEL, N° 172-2022-CD/OSIPTTEL y N° 151-2023-CD/OSIPTTEL.

De otra parte, el 2 de junio de 2021 se publicó en el diario oficial El Peruano, la Ley N° 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a Internet y monitoreo de la prestación del servicio de Internet a favor de los usuarios, a través de la cual se establecieron disposiciones con el objeto de garantizar y promover la óptima prestación del servicio de Internet. Mediante esta Ley se estableció la obligación de velocidad mínima garantizada del 70% para el servicio de acceso a Internet de banda ancha, así como la obligación de la simetría y la asimetría máxima entre la relación de carga y descarga (3:1 “3 de descarga, 1 de carga” y 1:3 “1 de descarga, 3 de carga”) para la prestación del servicio de Internet. La referida Ley a su vez dispuso que el Osiptel realice la adecuación normativa del Reglamento de Calidad para la implementación de dichas obligaciones. Dicha adecuación normativa fue realizada por este organismo regulador mediante Resolución N° 138-2021-CD/OSIPTTEL.

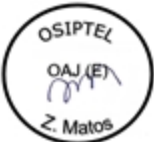
Asimismo, el 29 de junio de 2023 se publicó en el diario oficial El Peruano, la Ley N° 31809, Ley para el Fomento de un Perú Conectado, la cual en el literal e) de su artículo 3 dispone que las obligaciones de velocidad mínima garantizada del 70%, así como de simetría y asimetría máxima entre la relación de carga y descarga dispuestas en la Ley N° 31207, son aplicables a las contrataciones de Internet de banda ancha que soporten redes de acceso a tecnología de nueva generación; y que la supervisión de las obligaciones de velocidad de Internet se realiza basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas de la región. Esta Ley también estableció que

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de junio de 2005.

<sup>2</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de julio de 2008.

<sup>3</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de julio de 2009.

<sup>4</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 24 de octubre de 2010.



el Osiptel realice la adecuación de su marco normativo, incluyendo el Reglamento de Calidad, a efectos de la implementación de sus disposiciones.

Adicionalmente, en los últimos seis años, el Osiptel, con la finalidad de continuar dinamizando la eficacia y eficiencia de la regulación del sector ha iniciado un conjunto de acciones orientadas a la simplificación y el ordenamiento normativo. En ese sentido, el presente proyecto de norma tiene como objetivo actualizar el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), con la finalidad de que las empresas operadoras optimicen su esfuerzo para la provisión de un nivel de calidad eficiente a los usuarios del servicio.

## 2. ANÁLISIS DE LA CONSTITUCIONALIDAD Y LEGALIDAD DE LA PROPUESTA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Asimismo, según lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias (en adelante, Reglamento General), el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

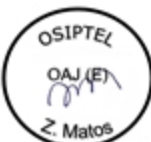
Por otra parte, el artículo 19 del Reglamento General establece que, el Osiptel tiene, entre otros objetivos, el promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones; facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones; y garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Adicionalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el Osiptel tiene entre sus funciones fundamentales la de mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido;

Finalmente, el artículo 8 del Reglamento General del Osiptel, establece que la actuación del Osiptel se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones.

## 3. NECESIDAD Y VIABILIDAD DE LA PROPUESTA NORMATIVA

La regulación vigente de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones del Osiptel está conformada por los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del servicio, así como de una serie de disposiciones específicas relacionadas, principalmente, a la medición y publicación de los mismos, las acciones de fiscalización, las interrupciones del servicio, y su respectivo régimen sancionador.



No obstante, a lo largo del tiempo, los servicios públicos han experimentado importantes cambios en su evolución, observándose un mayor desarrollo en la comercialización de los servicios móviles y del servicio de acceso a Internet fijo, principalmente. Asimismo, la mejora tecnológica del sector ha contribuido a que la comercialización de estos servicios se realice con mayores velocidades y con tarifas más asequibles.

Así, considerando que los servicios públicos de telecomunicaciones han venido registrando una nueva dinámica competitiva y tecnológica, resulta necesario reevaluar las fallas de mercado que puedan existir y que justifiquen la intervención regulatoria en materia de calidad del servicio. En ese sentido, es necesario revisar los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del régimen de calidad vigente.

#### 4. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN E IMPACTO DE LA NORMA

Con el objetivo de plantear soluciones a la problemática descrita se observan las siguientes alternativas:

##### Alternativa 1: Mantener la regulación de la calidad vigente

Esta alternativa implica no realizar cambios en la regulación vigente. Así pues, se mantendrían los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, y el régimen sancionador dispuesto en su articulado correspondiente. Asimismo, bajo esta alternativa no se actualizan los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de acuerdo con dinámica comercial de los servicios públicos de telecomunicaciones.

##### Ventajas

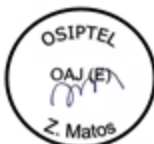
- Los agentes del mercado no requieren destinar recursos adicionales para asumir los costos asociados a la revisión de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

##### Desventajas

- Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del servicio no son acordes a la dinámica actual del mercado y a los cambios tecnológicos del sector.
- No se optimiza la carga regulatoria de las empresas operadoras, lo cual conlleva a una limitada eficacia y eficiencia del marco normativo de la calidad del servicio.
- No se prioriza el *enforcement* de la calidad del servicio en aquellos servicios que de acuerdo con sus características de mercado justifiquen una intervención regulatoria.

##### Alternativa 2: Actualizar la regulación de la calidad

Bajo esta alternativa se plantean indicadores de calidad acordes a la nueva estructura de mercado y al avance tecnológico de los servicios públicos de telecomunicaciones. El Cuadro N° 1, esquematiza la propuesta de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones asociada a la alternativa de actualización de la regulación de calidad.



De acuerdo con la regulación vigente se tiene un conjunto de veintisiete (27) indicadores de calidad, mientras que bajo la alternativa de la actualización de la regulación se plantea disponer de catorce (14) indicadores (los cuales incluyen un (1) nuevo indicador) de calidad. Asimismo, en términos de estructura de indicadores sancionables e informativos, con la regulación vigente se tiene trece (13) indicadores sancionables y catorce (14) indicadores informativos. Por su parte, bajo la alternativa de actualización se propone una estructura de tres (3) indicadores de cumplimiento obligatorio (sancionables) y once (11) indicadores informativos.

**Cuadro N° 1. Propuesta de actualización de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones**

Servicio	Vigentes (27)		Propuesta (14)	
	Sancionables (13)	Informativos (14)	Obligatorios (3)	Informativos (11)
Telefonía fija	TLLC	ASR		
Telefonía móvil	TINE, TLLI y CV			TINE, TLLI, CV
Internet Fijo y Móvil (abonados)	CVM y Asimetría	TTD, VP, L, TPP, VL, TOE	CVM y Asimetría	VP, L, TPP, VL Nuevo: VPTA
Internet Fijo y Móvil (ISP's)		L, TPP, VL, TOE		
Mensajes	TEMT	PMTR		TEMT
Disponibilidad (varios servicios)	DS, EC, RO	%Averías reparadas en 24 horas, TIF	EC	DS
Disponibilidad (TUP)	TR, %TSD, HA			%TSD

**Leyenda:** TLLC: Tasa de llamadas completadas, TINE: Tasa de intentos no establecidos, TLLI: Tasa de llamadas interrumpidas, CV: Calidad de voz, CVM: Cumplimiento de velocidad mínima, TEMT: Tasa de entrega mensajes de texto, DS: Disponibilidad del servicio, EC: Evento crítico, RO: Respuesta de operadora, TR: Tasa de reparación, %TSD: Porcentaje de tiempo sin disponibilidad, HA: Horario de atención, ASR: Answer seizure ratio, PMTR: Proporción de mensajes de texto recibidos, TIF: Tasa de incidencia de fallas, TTD: tasa de transmisión de datos VP: Velocidad promedio, L: Latencia, TPP: Tasa de pérdida de paquetes, VL: Variación de latencia, TOE: Tasa de ocupación de enlace, VPTA: Velocidad promedio por tipo de aplicación.

**Fuente:** Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

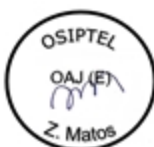
**Elaboración:** Propia.

### Ventajas

- Los indicadores de calidad del servicio son acordes a la dinámica actual del mercado y a los cambios tecnológicos del sector.
- Se optimiza la carga regulatoria de las empresas operadoras, lo cual conlleva a la eficacia y eficiencia del marco normativo de la calidad del servicio.
- Se prioriza el enforcement de la calidad del servicio en aquellos servicios que de acuerdo con sus características de mercado justifiquen una intervención regulatoria.

### Desventajas

- Los agentes del mercado destinarán recursos adicionales para asumir los costos asociados a la actualización de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Considerando que la evaluación de la actualización de la regulación de la calidad comprende una gran variedad de aspectos tanto cuantitativos como cualitativos y que, principalmente estos últimos, abarcan elementos que no siempre son posibles de medir, se ha optado por efectuar un Análisis Multicriterio<sup>5</sup>; este análisis permite identificar la mejor alternativa a partir de la ponderación de rankings respecto de criterios (o atributos).

De esta manera se proponen los siguientes criterios:

- **Corrección de falla de mercado:**

Califica el grado en que la alternativa corrige las fallas de mercado existentes en los servicios públicos de telecomunicaciones. Al respecto, se otorgará un mayor puntaje a aquella alternativa que realice una mejor corrección de las fallas de mercado en los servicios públicos de telecomunicaciones.

- **Carga regulatoria óptima:**

Califica el resultado de la alternativa en términos de carga regulatoria de la empresa operadora. En ese sentido, tendrá mayor puntaje aquella alternativa que genere una carga regulatoria óptima en la empresa operadora, la cual conllevará a una mayor eficacia y eficiencia de la regulación de la calidad del servicio.

- **Capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora:**

Califica el efecto de la alternativa en la capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora del regulador. En ese sentido, tendrá mayor puntaje aquella alternativa que conlleve a una capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora óptima en materia de calidad del servicio.

Respecto de las ponderaciones a las calificaciones de cada una de las alternativas sobre los criterios (atributos) definidos, se plantea que la siguiente ponderación: 0.40 (corrección de falla de mercado), 0.30 (carga regulatoria óptima), y 0.30 (capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora).

Una vez definidas las ponderaciones de los criterios como validada su consistencia, se procedió, para cada uno de ellos, a calificar a las alternativas y darles un puntaje ordinal en una escala de 1 a 5 considerando las siguientes denominaciones: 1 (Muy baja), 2 (Baja), 3 (Media), 4 (Alta) y 5 (Muy alta).

En ese sentido, se procede a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible, de acuerdo al detalle que se muestra en el Cuadro N° 2.

<sup>5</sup> El análisis multicriterio es un método que permite identificar la mejor alternativa a partir de un ranking de alternativas disponibles que se deriva de una ponderación de sub rankings respecto de criterios (o atributos) previamente definidos. Para ello, se deben definir:

- Criterios o atributos: son las características respecto de las cuales se calificará a las alternativas disponibles.
- Ponderaciones: son los pesos (importancia relativa) que se le otorgará a cada atributo de tal forma que la calificación para un determinado criterio o atributo sea más o menos relevante que el resto.

Una vez definidos los criterios (atributos) y las ponderaciones se procede, para cada uno de ellos, a calificar a las alternativas y darles un puntaje ordinal. Dicho porcentaje será ponderado de acuerdo a lo previamente definido.

Posteriormente se realiza la suma ponderada de calificaciones y se obtiene un total para cada alternativa, siendo la alternativa elegida la de mayor puntaje ponderado:

$$MAX \left[ S_i = w_1s_{i1} + w_2s_{i2} + w_3s_{i3} + \dots + w_ns_{in} = \sum_{j=1}^n w_j s_{ij} \right]$$

Donde  $w_1, \dots, w_n$  representan las ponderaciones y  $s_{i1}, \dots, s_{in}$ , representan las calificaciones (puntajes) otorgadas, a la alternativa  $i$ , en cada uno de los criterios (atributos) desde el criterio 1 hasta el criterio  $n$ .



**Cuadro N° 2. Matriz de análisis de alternativas**

Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2
<b>Corrección de falla de mercado</b>	<u>Baja</u> Mantener la regulación vigente no corrige adecuadamente las fallas de mercado debido a que la misma se encuentra desactualizada respecto a la dinámica de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones.	<u>Alta</u> Al actualizar la regulación de la calidad se corrige de manera apropiada las fallas de mercado ya que la misma muestra correspondencia con la dinámica de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones.
<b>Carga regulatoria óptima</b>	<u>Baja</u> Esta alternativa genera una carga regulatoria no óptima para las empresas operadoras ya que los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de obligatorio cumplimiento vigentes se aplican a servicios públicos de telecomunicaciones que no evidencian la pertinencia de intervención regulatoria.	<u>Alta</u> Bajo esta alternativa se optimiza la carga regulatoria de las empresas operadoras debido a que las obligaciones de calidad se circunscriben a aquellos servicios que evidencian la pertinencia de intervención regulatoria.
<b>Capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora</b>	<u>Media</u> La capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora tiene un desempeño moderado debido a que la desactualización de la regulación de calidad vigente limita su grado de eficacia y eficiencia en el sector.	<u>Muy Alta</u> La capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora tiene un desempeño óptimo ya que, al optimizarse la carga regulatoria, se incrementa el grado de eficacia y eficiencia de la regulación de calidad en el sector.

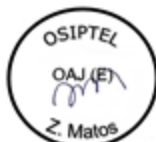
Elaboración: DPRC-Osipitel.

De acuerdo al análisis antes efectuado, se obtiene el siguiente cuadro de calificaciones:

**Cuadro N° 3. Puntaje de las alternativas**

Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2	Ponderación
<b>Corrección de falla de mercado</b>	2	4	0,40
<b>Carga regulatoria óptima</b>	2	4	0,30
<b>Capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora</b>	3	5	0,30
<b>Calificación Final</b>	<b>2,3</b>	<b>4,3</b>	

Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la Alternativa 2 tiene una calificación final de 4,3, mientras que la Alternativa 1 tiene una calificación final de 2,3. En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa 2, la cual obtuvo el puntaje más alto.



## 5. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La normativa propuesta se encuentra en línea con la legislación vigente, siendo que conforme se indicó previamente, el artículo 19 del Reglamento General establece que, el Osiptel tiene, entre otros objetivos, garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, el artículo 8 del Reglamento General, establece que la actuación del Osiptel se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones. Por tanto, la regulación propuesta se realiza en el marco de las facultades concedidas al Osiptel a través de su Reglamento General.

