

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Antecedentes

Por mandato de la Ley del Congreso de la República N° 31761¹, se incorporó el artículo 78-A al Decreto Legislativo N° 702, estableciendo la obligación de compensación por interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones cuando dichas interrupciones sean atribuibles a la empresa operadora.

En cumplimiento a lo dispuesto en la referida Ley, el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento General de Calidad), recogió en el artículo 34 la obligación de compensación por la interrupción del servicio de internet fijo².

La implementación inicial del esquema de compensaciones por interrupciones consideraba únicamente al servicio de internet fijo. Para los demás servicios públicos de telecomunicaciones, se estableció que el esquema de compensaciones se incluiría de manera progresiva en la normativa, respetando lo dispuesto en la Ley N° 31761.

Cabe precisar que la implementación de la obligación de compensación por interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones, cuando estas sean atribuibles a la empresa operadora, tiene como finalidad que las empresas operadoras internalicen el impacto que estas interrupciones tienen sobre los abonados, y en ese sentido se busca incentivar a las empresas operadoras a minimizar la ocurrencia de interrupciones y no necesariamente la aplicación de penalidades.

En el año 2024, el Osiptel llevó a cabo la Consulta Pública Temprana para la determinación de compensaciones por interrupción en los servicios móviles, televisión de paga y telefonía fija, con el propósito de invitar a la industria y a los agentes interesados en general a participar con sus aportes respecto al enfoque metodológico y mecanismo de aplicación.

El Documento Soporte N° 02-2024/DPRC, correspondiente a dicha Consulta Pública Temprana, presentó como punto de referencia el enfoque metodológico y el mecanismo de aplicación para la determinación de las compensaciones del servicio de internet fijo. Asimismo, se formularon preguntas orientadas a recabar comentarios sobre el enfoque metodológico y la aplicación del esquema de compensaciones en los servicios móviles, de televisión de paga y de telefonía fija.

Por otra parte, en el Reglamento General de Calidad se establecieron un conjunto de indicadores orientados a evaluar el desempeño de los servicios, incorporando un enfoque diferenciado entre indicadores obligatorios y aquellos de carácter informativo. Este último grupo responde a la necesidad de generar información relevante para los usuarios y el mercado, sin imponer, en una primera etapa, cargas regulatorias

¹ Ley que modifica el Decreto Legislativo 702, el cual aprobó las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, publicada en el diario oficial El Peruano el 4 de junio de 2023.

² Cabe señalar que, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 00282-2023-CD/OSIPTEL, la incorporación del derecho de recibir compensación por interrupciones fue realizada inicialmente en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, mediante la cual incorporó en el artículo 39-A la obligación de compensación por la interrupción del servicio de internet fijo.

adicionales a las empresas operadoras, permitiendo así una aproximación progresiva en la evaluación de la calidad del servicio.

En lo que respecta a la prestación del servicio de acceso a internet, en el Reglamento General de Calidad, se ha establecido diversos indicadores orientados a evaluar el desempeño del mismo, entre los cuales destacan la velocidad promedio, la latencia, la tasa de pérdida de paquetes y la variación de la latencia. Dichos indicadores permiten medir aspectos esenciales de la calidad del servicio, vinculados principalmente a la capacidad de transmisión de datos, el tiempo de respuesta de la red y la estabilidad de la comunicación, constituyéndose como métricas relevantes para aproximar la experiencia del usuario en el uso de los servicios.

En setiembre de 2025, se llevó a cabo la Consulta Pública Temprana sobre cobertura y calidad móvil en entornos interiores (indoor), la cual tuvo por finalidad poner en conocimiento de los agentes del sector y del público en general, una serie de aspectos vinculados a la calidad del servicio en entornos indoor, con el propósito de recoger información, opiniones y comentarios que contribuyan al análisis de dicha temática.

Para tal efecto, en el Documento Soporte N.º 02-2025/DPRC se plantearon trece (13) preguntas orientadas a recoger las percepciones de los interesados respecto a distintos aspectos asociados a la cobertura y calidad del servicio en ambientes indoor, incluyendo temas relacionados con modelos de despliegue, condiciones técnicas, posibles esquemas de intervención y mecanismos de promoción de infraestructura.

2. Base Legal

Conforme a lo señalado en el inciso c) del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, 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 materias 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, de acuerdo con el artículo 19 del Reglamento General, 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, 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. Fundamento técnico de la propuesta normativa

A continuación, se analiza el fundamento técnico de la propuesta normativa para las compensaciones por las interrupciones a los servicios móviles³, así como para la incorporación de una diferenciación del desempeño del servicio de internet móvil en entornos indoor y outdoor en el esquema de algunos indicadores de calidad de red informativos.

3.1 Sobre la implementación de las compensaciones por las interrupciones en los servicios móviles

3.1.1 Definición del Problema

La promulgación de la Ley N° 31761, estableció la obligación de compensación por interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones cuando dichas interrupciones sean atribuibles a la empresa operadora⁴. Asimismo, dicha ley encargó al Osiptel determinar la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación.

En este contexto, habiéndose implementado las reglas y condiciones para las compensaciones por interrupciones del servicio de acceso a internet fijo, resulta necesario evaluar la implementación progresiva del esquema de compensaciones para el resto de los servicios (servicio móvil, televisión de paga, y telefonía fija).

De otro lado, considerando que las posibles causas de la ocurrencia de interrupciones del servicio están directamente relacionadas al esfuerzo de las empresas operadoras para garantizar la confiabilidad de sus redes y la continuidad de los servicios y que la promulgación de la Ley N° 31761 tiene como fin generar nuevos incentivos para la reducción de las incidencias de interrupciones, a efectos de delimitar la intervención, resulta necesario considerar aspectos vinculados a los tiempos de interrupción en los distintos servicios; los niveles de afectación a usuarios, los servicios que resultan más prioritarios para los usuarios y qué impactos se puede generar con la intervención.

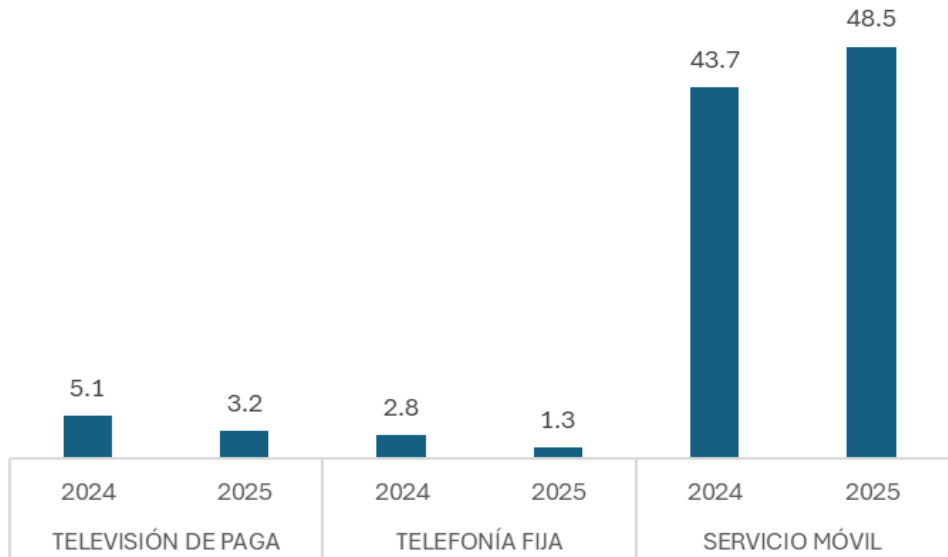
Así, a partir de la caracterización de las interrupciones, se evidencia que las interrupciones no excluyentes de responsabilidad de las empresas operadoras muestran una tendencia diferenciada según el servicio. En particular, mientras que en los servicios fijos —televisión de paga y telefonía fija— se observa menores niveles de afectación y una reducción en el tiempo de interrupción por abonado entre 2024 y 2025,

³ Se ha referido a los servicios móviles para agrupar los servicios de acceso a internet móvil y de telefonía móvil

⁴ No incluye interrupciones del servicio móvil por mantenimiento o caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control directo de la empresa operadora.

en el servicio móvil se cuenta con mayores niveles de afectación y un incremento entre 2024 y 2025 (ver Gráfico N° 1).

Gráfico N° 1. Tiempo de interrupción por abonado anual del tipo no excluyente de responsabilidad de la empresa operadora, según servicio 2024-2025 (en minutos)



Fuente: SISREP.
Elaboración: DPRC-Osiptel.

Además, de los servicios en los que aún no se ha implementado normativamente el esquema de compensación, los servicios móviles evidencian una tendencia creciente en su acceso, consolidándose como el principal medio de comunicación de las personas y hogares peruanos. En contraste, tanto la televisión de paga como la telefonía fija registran una disminución sostenida en su penetración dentro de los hogares peruanos, según los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2025⁵.

Por otra parte, cabe mencionar que aproximadamente el 86% de los usuarios del servicio móvil se encuentran en zonas urbanas⁶. Asimismo, las estaciones base en zonas rurales presentan mayores costos operativos⁷ y enfrentan menores economías de escala⁸.

Kibinda et. al. (2025) señalan que en los países en desarrollo el retorno de la inversión en áreas rurales suele ser menor debido a la base de clientes más reducida y mayores costos de despliegue⁹. Por su parte, Okeleke & Stryjak (2015) advierten que las

⁵ Disponible en: https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2026/05/OSIPTTEL_ERESTEL-2025.pdf.

⁶ Según la ERESTEL 2025.

⁷ En el año 2025 el costo operativo del servicio móvil por usuario en el ámbito urbano y rural ascendió aproximadamente a \$49,1 y \$158,8, respectivamente. Fuente: Informe N° 11-2024-MTC-26 y Res. 058-2026-CD/OSIPTTEL.

⁸ En el año 2025, el número de usuarios por estación base fue de aproximadamente 1,533 en el ámbito urbano, mientras que en el ámbito rural alcanzó aproximadamente a 474 usuarios por estación base. Fuente: Formato N° 102 de la NRIP al cuarto trimestre de 2025.

⁹ Kibinda, N., Shao, D., Mwogosi, A., y Mambile, C. (2025). *Broadband infrastructure sharing as a catalyst for rural digital economy: A systematic review for developing countries*. Telecommunications Policy, 49(1), 103028. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2025.103028>

autoridades regulatorias deben evitar imponer disposiciones obligatorias a los operadores móviles en áreas rurales que potencialmente distorsionen la asignación óptima de capital y otros recursos¹⁰.

3.1.2 Sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad

Si bien, de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 31761, la obligación de las empresas operadoras para compensar a los abonados por la ocurrencia de interrupciones que son de su responsabilidad aplica para todos los servicios públicos de telecomunicaciones (Internet fijo, telefonía fija, TV Paga y servicios móviles), considerando que los abonados otorgan distinta importancia por estos servicios, se estima oportuno una implementación progresiva de los esquemas de compensación por interrupciones.

En ese sentido, en la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 00282-2023-CD/OSIPTEL, el Osiptel determinó que la implementación del esquema de compensaciones sería en áreas urbanas, en consistencia con la regulación de la calidad del servicio en las mismas áreas, y con la finalidad de generar los incentivos necesarios para la expansión futura del servicio en áreas rurales o zonas no atendidas; sin perjuicio de que en el futuro pueda evaluarse la aplicación del esquema de compensaciones conforme al desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en dichas zonas.

Así, con la referida Resolución de Consejo Directivo N° 00282-2023-CD/OSIPTEL, el Osiptel dispuso las reglas de compensación a los abonados por interrupciones del servicio de internet fijo, considerando la relevancia de este servicio en el mercado, así como su mayor tiempo promedio de afectación por abonado. Asimismo, se tuvo en cuenta que, a partir de los resultados de estudios sobre los niveles de satisfacción de los usuarios, éstos demandaban una atención prioritaria orientada a su mejora.

De acuerdo a lo mencionado en el numeral 3.1.1, los servicios móviles evidencian una tendencia creciente en su acceso, consolidándose como el principal medio de comunicación en los hogares peruanos. En contraste, tanto la televisión de paga como la telefonía fija registran una disminución sostenida en su penetración dentro de los hogares peruanos. Por lo tanto, se estima necesario establecer la implementación de un esquema de compensaciones aplicable a los servicios móviles, considerando su condición de servicio esencial para los usuarios, dada su alta penetración en el mercado, el uso intensivo de este servicio, y su rol fundamental en las comunicaciones cotidianas.

Asimismo, se considera viable continuar con el esquema de implementación circunscrito al ámbito urbano para lo cual se considerarán a los usuarios conectados a las estaciones base ubicadas en ese espacio (debidamente identificadas por el Osiptel en su base de datos), pues, es la geolocalización de estas lo que permite identificar a los usuarios afectados por los eventos de interrupción.

El criterio para que su aplicación se acote al ámbito urbano se debe a que una aplicación inmediata al ámbito nacional podría generar efectos adversos sobre los incentivos de

¹⁰ Okeleke, K., y Stryjak, J. (2015). *Closing the coverage gap: Digital inclusion in Latin America*. GSMA. https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/10/2015_GSMA_Closing-the-coverage-gap.pdf

inversión y la sostenibilidad del servicio móvil en las zonas rurales¹¹. Sin perjuicio de ello, en el futuro podrá evaluarse la aplicación del esquema de compensaciones de los servicios móviles en dichas zonas.

La determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras disposiciones necesarias para el resto de los servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente, sin que ello limite la aplicación del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N° 31761.

3.1.3 Objetivo de la intervención

Establecimiento de las disposiciones necesarias para implementar el esquema de compensación a los abonados por interrupciones del servicio móvil, circunscrito al ámbito urbano, definiendo la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación.

3.1.4 Determinación del esquema de compensación

Para la formulación del esquema que retribuya la afectación al abonado mediante un monto adicional a la devolución, esta será internalizada por la empresa operadora si, además de la devolución, se otorga un monto adicional mediante un factor multiplicativo α :

$$VC = \alpha \frac{K}{n} N$$

Donde, VC es el valor de la compensación, N es el tiempo de interrupción, K es el pago mensual del servicio y n es el tiempo total del servicio en el mes.

Sobre la estimación del factor multiplicativo de compensación α , se considera un enfoque basado en la estimación del valor del uso de datos no efectuado por los abonados debido a la interrupción del servicio de internet móvil, comparado con el gasto que se tendría que realizar en el servicio de Internet Fijo (terrestre o satelital) para efectuar el mismo nivel de uso datos. Así pues, el valor estimado de $\alpha = 1.32$ es el factor de compensación estimado que representa el número de veces adicional al que equivale el costo de datos de Internet fijo (terrestre o satelital) en términos de Internet móvil.

Asimismo, las compensaciones por interrupciones a los servicios móviles aplican únicamente cuando la duración de la interrupción es superior a 60 minutos, el cual corresponde al tiempo mínimo para realizar la devolución.

Finalmente, corresponde señalar que, de acuerdo con lo establecido expresamente en la Ley N° 31761, la compensación que establezca el Osiptel no tiene carácter indemnizatorio. Por esta razón, dado que el Congreso de la República ha efectuado una clara distinción entre compensación e indemnización, determinando que no son excluyentes una respecto de la otra, el abonado tiene expedito el derecho de acudir a

¹¹ Ello se condice con que, en el año 2025, el ingreso promedio por usuario (ARPU, Average Revenue Per User) fue de S/ 33.8 en el ámbito urbano y S/ 22.8 en el ámbito rural. El ingreso fue aproximado a través del gasto usando la ERESTEL 2025.

la instancia respectiva a fin de solicitar el reconocimiento de este segundo concepto, si lo considera pertinente.

3.1.5 Propuesta normativa

Se propone que se implemente un esquema de compensación para los servicios de acceso a Internet móvil y de telefonía móvil con un factor de compensación multiplicativo uniforme, para lo cual se modifican los artículos 34 y 52 e incorporar el Anexo N° 3 en el Reglamento General de Calidad.

La modificación del artículo 34 tiene como propósito incluir las reglas para la compensación por interrupciones en los servicios de telefonía móvil y/o acceso a internet móvil. Por otra parte, la modificación del artículo 52 tiene como finalidad incorporar dentro del régimen sancionador el incumplimiento de la obligación de compensación para los servicios de acceso a Internet móvil y telefonía móvil, según las reglas establecidas. Ello se fundamenta en la importancia que tiene la obligación dada la Ley N° 31761, de manera que se establezcan los mecanismos necesarios para garantizar su cumplimiento. En detalle, su modificación se circunscribe al ítem 14 en la tabla de conductas tipificadas como infracción.

Asimismo, la incorporación del Anexo N° 3 “Cálculo de Monto por Compensación”, tiene como propósito esquematizar en un solo lugar los métodos de cálculo para la compensación de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones.

3.2 Sobre la diferenciación del desempeño del servicio de internet móvil en entornos indoor y outdoor

3.2.1. Definición del Problema

Objetivamente, los usuarios finales perciben diferencias en la calidad de los servicios de Internet móvil dependiendo de las condiciones específicas en las cuales utilizan los servicios, constituyendo ello un problema público. No obstante, el conjunto de indicadores de calidad de red de carácter informativo definidos en el marco del Reglamento General de Calidad, tales como velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia, no incorporan una diferenciación respecto de las condiciones específicas en las cuales se presta el servicio al usuario final. En particular, los indicadores vigentes no distinguen entre mediciones realizadas en entornos indoor y aquellas efectuadas en entornos exteriores (outdoor), pese a que dichas condiciones pueden incidir de manera relevante en el desempeño del servicio.

La limitación previamente descrita adquiere especial relevancia en el contexto actual de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, caracterizado por una creciente intensificación del consumo de servicios de acceso a internet en entornos indoor, explicado en gran medida por el crecimiento de la demanda de vivienda atendida por el sector de la construcción.

En esa línea, la experiencia de calidad del servicio que perciben los usuarios se encuentra directamente influenciada por el desempeño de la red en dichos entornos indoor, los cuales constituyen escenarios predominantes de uso cotidiano. Así, la ausencia de información diferenciada que permita identificar el comportamiento del

servicio bajo estas condiciones limita la capacidad de reflejar de manera más precisa la experiencia real del usuario.

En esa línea, se considera relevante complementar los indicadores basados en parámetros técnicos de red con métricas informativas obtenidas desde la experiencia directa de los usuarios. En este sentido, los mecanismos de medición basados en aplicativos colaborativos¹² permiten recoger información sobre la percepción real del desempeño del servicio, generando evidencia complementaria que refleja condiciones efectivas de uso, usabilidad y confiabilidad desde la perspectiva del usuario. La incorporación de este tipo de información, bajo un enfoque estrictamente informativo, contribuye a una evaluación más integral y transparente del servicio.

3.2.2. Objetivo de la intervención

Incorporar la diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor y outdoor dentro del esquema de indicadores de calidad de red informativos, previsto en el Reglamento General de Calidad, con el objetivo de complementar la información disponible y mejorar su representatividad.

3.2.3. Propuesta Normativa

Se modifica el artículo 20 del Reglamento General de Calidad para establecer la posibilidad de efectuar mediciones de los indicadores de calidad de red de carácter exclusivamente informativo, diferenciando entre entornos indoor y outdoor.

La modificación no implica la creación de nuevos indicadores, sino la captura de algunos de los indicadores informativos existentes —tales como los indicadores de calidad de red de velocidad promedio (VP), latencia (L), tasa de pérdida de paquetes (TPP) y variación de la latencia (VL)— incorporando una diferenciación según el entorno en el que se realiza la medición. Asimismo, este enfoque se plantea bajo un carácter estrictamente informativo y no sancionable, manteniendo la naturaleza de los indicadores vigentes y sin implicar la introducción de obligaciones adicionales para las empresas operadoras.

La información generada permitirá fortalecer la transparencia en el mercado, facilitando la comparación del desempeño del servicio entre operadores y entre distintos entornos de prestación, particularmente entre entornos indoor y outdoor.

Asimismo, la información generada permitirá contar con evidencia objetiva sobre el desempeño del servicio en entornos indoor, la cual podrá constituir un insumo relevante para el diseño y evaluación de políticas públicas vinculadas a la planificación urbana, el sector construcción y el desarrollo de infraestructura en edificaciones, a fin de promover condiciones que faciliten una adecuada prestación y uso de los servicios móviles en espacios interiores.

Cabe precisar que la implementación del enfoque propuesto no requiere que las empresas operadoras realicen configuraciones, adecuaciones técnicas o ajustes en sus

¹² Se entiende por aplicativos colaborativos aquellas herramientas digitales que permiten la recolección de información sobre el desempeño del servicio a partir de mediciones realizadas por los usuarios finales de manera voluntaria.

redes, en tanto la información es obtenida y procesada por el Osiptel a partir de fuentes de información disponibles.

Su implementación se sustenta en el uso de fuentes de información disponibles, tales como aplicativos colaborativos de medición, información periódica reportada por las empresas operadoras y sistemas de monitoreo gestionados por el Osiptel, permitiendo integrar distintas fuentes de datos bajo un criterio de complementariedad.

Asimismo, se prevé el uso de información geoespacial agregada asociada a cada medición, lo cual permitirá diferenciar el desempeño del servicio según el entorno en el que se realiza la medición. La aplicación de criterios de clasificación para la identificación del entorno forma parte de los procesos de tratamiento y análisis de la información del Osiptel, por lo que no resulta necesario su desarrollo a nivel reglamentario.

4. Análisis de impactos cuantitativos y/o cualitativos

A continuación, se analiza el análisis de impactos de la propuesta normativa para las compensaciones por las interrupciones a los servicios móviles, así como para la incorporación de una diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor en el esquema de indicadores informativos.

4.1. Sobre la implementación de las compensaciones por las interrupciones en los servicios móviles

La implementación de las compensaciones corresponde al cumplimiento de un mandato legal emanado por el Congreso de la República y no por el regulador. Para dichos efectos, el valor de compensación calculado ha seguido un enfoque de uso alternativo. Ello implica que, ante la interrupción, se calcula el valor adicional que requiere el usuario para poder acceder a un servicio alternativo que reemplace los servicios móviles indisponibles (acceso a Internet móvil y telefonía móvil).

La implementación de un único esquema de compensación ante la interrupción en los servicios de acceso a Internet móvil y de telefonía móvil se debe a tres (3) razones: (i) la provisión de ambos servicios se realiza a través de una única red de telecomunicaciones, (ii) la práctica comercial de las empresas operadoras móviles es ofrecer ambos servicios en planes tarifarios únicos y (iii) la metodología implementada resulta en el cálculo de un factor multiplicativo de compensación asociado a la devolución, la misma que internaliza el(los) servicio(s) interrumpido(s) para cada abonado.

El cálculo de la compensación se basa en el acceso a Internet móvil (IM), debido a su relevancia en la oferta comercial, la posibilidad del uso de *apps* para suplir la telefonía móvil y la alta presencia de celulares que pueden acceder o conectarse a Internet. De cara al comportamiento de consumo de IM, la información disponible indica que un usuario consume en promedio 23.51 GB mensualmente¹³. Para dichos efectos, se

¹³ Valor calculado por el Osiptel para el periodo 2025-IV, a partir de la información reportada por las empresas operadoras. Evolución del índice disponible en el portal Punku (<https://punku.osiptel.gob.pe/>).

asigna como servicio alternativo al acceso a Internet fijo terrestre o satelital, para lo cual, en primer lugar, se calcula un valor de compensación preliminar según el tipo de servicio alternativo (ver Tabla N° 1).

Tabla N° 1. Compensación preliminar, según servicio alternativo

<i>Internet fijo terrestre como servicio alternativo</i>		<i>Internet fijo satelital como servicio alternativo</i>	
Concepto	Monto	Concepto	Monto
Renta de IF terrestre (en S/) [A]	71.90	Tarifa de IF satelital (en S/) [C]	180.00
Renta de 23.51 GB de IM (en S/) [B]	24.33	Renta de 23.51 GB de IM (en S/) [D]	24.33
Compensación con IF terrestre [A/B-1]	1.95	Compensación con IF satelital [C/D-1]	6.40

Nota: La renta de 23.51 GB de IM se obtiene al multiplicar el número de GB por la tarifa promedio por GB de Internet desde teléfonos móviles¹⁴. La tarifa de IF terrestre corresponde a la renta mensual promedio al 2025-IV; mientras que la tarifa de IF satelital corresponde al plan "Residencial" de Starlink¹⁵, considerando el mismo como una oferta representativa del servicio satelital.

Luego, usando como ponderador la presencia del servicio de Internet fijo terrestre en las localidades con servicios móviles, se calcula un valor de compensación promedio ponderado. Así pues, mientras que la proporción de localidades con presencia de Internet fijo terrestre podrán recurrir a ese mismo como servicio alternativo, el resto tendría que recurrir al servicio de Internet fijo satelital. Finalmente, el valor de compensación promedio ponderado es ajustado de acuerdo con el porcentaje de usuarios sin servicio de Internet fijo en el hogar¹⁶ (ver Tabla N° 2).

Tabla N° 2. Valor de la compensación

Concepto	Valor
Compensación con IF terrestre [A']	1.95
Porcentaje de localidades con IF terrestre [B']	62%
Compensación con IF satelital [C']	6.40
Porcentaje de localidades sin IF terrestre [D']	38%
Compensación promedio ponderado [E'] = [A'*B'+C'*D']	3.66
Porcentaje de usuarios sin IF en el hogar [F']	36.07%
Compensación [E'*F']	1.32

De este modo, mediante el enfoque de uso alternativo, se obtiene que el factor multiplicativo de compensación (denominado más adelante como α) tiene un valor de 1.32. Al respecto, se debe considerar que este valor de compensación está asociado a una medida de tendencia central, toda vez que el análisis toma componentes promedio para el mercado, por ejemplo, la tarifa por GB y el consumo promedio de GB por teléfono móvil (23.51 GB).

¹⁴ Valor de S/ 1.04, incluyendo IGV, calculado por el Osiptel para el periodo 2025-IV, a partir de la información reportada por las empresas operadoras. Evolución del índice disponible en el portal Punku (<https://punku.osiptel.gob.pe/>).

¹⁵ Obtenido del siguiente enlace: <https://starlink.com/service-plans> (revisado el 28 de mayo de 2026).

¹⁶ Calculado a partir de la ERESTEL 2025.

Ahora bien, en la medida que la modificación normativa incorpora obligaciones para las empresas operadoras, generando costos de cumplimiento sobre ellas; se efectuó el respectivo Análisis de Impacto Regulatorio *Ex-Ante* (AIR *Ex-Ante*). Este análisis aborda las alternativas que se tienen de cara al modo en que se implementa el factor multiplicativo (α) calculado. Para dichos efectos, se han identificado dos (2) alternativas en el esquema de implementación.

La Alternativa 1 se refiere a “establecer un factor de compensación multiplicativo uniforme”, lo cual implica que la compensación se calcula como una proporción constante del valor de devolución. Esta proporción es única, reflejada mediante un factor α constante que no cambia ante aspectos como la duración del evento de interrupción. Siendo el valor de α igual a 1.32, la siguiente ecuación ilustra el esquema de compensación con la Alternativa 1.

$$VC = 1.32 \times VD$$

Donde:

VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio.

VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por la interrupción del servicio, conforme a las reglas previstas en el artículo 33 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por su parte, la Alternativa 2 está referida a “establecer un factor de compensación multiplicativo diferenciado”. Ello implica que la compensación se calcula como una proporción del valor de devolución, siendo esta proporción distinta de acuerdo a la duración del evento de interrupción. Ello se refleja mediante un factor α_i con una trayectoria ascendente y escalonada.

Con relación a los rangos establecidos, se ha seguido una metodología similar a la aplicada en el procedimiento para la compensación del servicio de Internet Fijo¹⁷. El rango inicia con una interrupción de 60 minutos (primer umbral), asociada al tiempo mínimo para una devolución. Luego, se propone un segundo umbral de 360 minutos considerando el comportamiento de la duración de las interrupciones de los servicios móviles por causa atribuible a la propia empresa operadora registradas en el SISREP¹⁸. Finalmente, para los últimos dos (2) umbrales, se toma el tiempo que el usuario considera como razonable para que se resuelvan fallas en la señal. De acuerdo con la Erestel 2025, la mayor proporción de usuarios (72%) considera que un (1) día es suficiente, es decir, 1,440 minutos. De este modo, se proponen que los últimos dos (2) umbrales sean 1,440 minutos y la mitad (720 minutos).

A partir de los umbrales antes descritos, se generan los cuatro (4) rangos de interrupción. Para ello, considerando que el valor 1.32 es un valor con característica de tendencia central, es apropiado sea asignado al rango intermedio entre los 60 y 1,440 minutos: “mayor a 360 hasta 720 minutos”. Para el caso del resto de rangos, se

¹⁷ Esquema aprobado mediante Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTEL.

¹⁸ Para dichos efectos, solo se consideran las interrupciones con duración máxima alrededor de un día, siendo que este periodo es el tiempo de tolerancia más frecuente reportado en la ERESTEL 2025.

implementan variaciones de ± 0.20 ; este valor se obtiene siguiendo la misma proporción utilizada para el establecimiento de rangos en la compensación de Internet Fijo¹⁹.

La siguiente ecuación ilustra el esquema de compensación con la Alternativa 2, y la Tabla N° 3 muestra la trayectoria escalonada del factor α_i .

$$VC = \alpha_i \times VD \quad \forall i \in \{1,2,3,4\}$$

Tabla N° 3. Factor de compensación multiplicativo diferenciado

Rango de interrupción (en minutos)	Factor multiplicativo	Valor
Mayor a 60 hasta 360 minutos	α_1	1.12
Mayor a 360 hasta 720 minutos	α_2	1.32
Mayor a 720 hasta 1,440 minutos	α_3	1.52
Mayor a 1,440 minutos	α_4	1.72

Ahora bien, a efectos de seleccionar la mejor alternativa, se considera apropiado que dicho análisis sea de carácter cualitativo. Ello se sustenta en el análisis de los dos (2) criterios establecidos en los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel²⁰: (i) la magnitud del impacto de las alternativas de solución y (ii) la robustez en el ordenamiento de preferencias entre alternativas.

Sobre el primer criterio, se debe precisar que la determinación de la compensación a los usuarios es un mandato legal, y cuyo valor calculado ha sido derivado de una metodología objetiva (enfoque de uso alternativo) a partir de la información disponible de mercado, que proporciona un mayor nivel de certidumbre con respecto a dicho valor. En cambio, es la forma de implementación de la compensación el aspecto que puede ser materia de evaluación mediante el AIR *Ex-Ante*, por lo cual se han propuesto las dos (2) alternativas antes descritas sin incluir como opción la “no intervención del Organismo Regulador”.

Al respecto, la forma de implementación y sus impactos deben ser analizados en términos incrementales, de conformidad con los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel. Ante este criterio de términos incrementales, y dado que la compensación es obligatoria y su valor calculado está incluido en ambos esquemas, la evaluación solo debe considerar los efectos o impactos propios de la forma de implementación.

Así pues, aspectos como los incentivos o costos que cada esquema puedan generar no se consideran significativos en comparación con la inclusión de la compensación como derecho para los abonados, es decir, su impacto adicional sería bajo.

¹⁹ Los valores de compensación por interrupción del servicio de Internet Fijo oscilan entre 2.5 y 4 con una variación de 0.5. Así pues, dado el valor promedio de compensación (3.25), la variación de 0.5 representa el 15.39%. Al aplicar dicho porcentaje sobre el valor de compensación de 1.32, su valor de variación correspondiente será 0.2.

²⁰ Aprobados mediante Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTTEL y trasladado al Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante la Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTTEL.

Sobre el segundo criterio, mediante un análisis de sensibilidad se ha corroborado la robustez ante cambios en la ponderación de un análisis multicriterio (AMC). Por este motivo, se considera oportuno emplear un AMC.

Así, para medir el impacto de cada alternativa de implementación de la norma, se proponen los atributos en la Tabla N° 4.

Tabla N° 4. Atributos para el análisis multicriterio (AMC)

Atributo	Descripción
Eficacia de la compensación	Califica el efecto de cada alternativa sobre el mercado, considerando que la magnitud del factor de compensación funciona como un incentivo para que las empresas operadoras reduzcan las interrupciones del servicio y su duración.
Facilidad de implementación	Califica el grado de dificultad operativa para la implementación de las alternativas planteadas tanto para las empresas operadoras como para el Organismo Regulador.
Comprensible y sencillo para el usuario	Califica la suficiencia de cada alternativa para ser comprensible y de sencillo entendimiento para los usuarios de los servicios.

En consistencia con el procedimiento de implementación del esquema de compensación para el servicio de acceso a Internet Fijo, se proponen como principales atributos para la selección de la mejor alternativa la “eficacia de la compensación” y la “facilidad de implementación”. Adicionalmente, debido a que la planta de abonados para servicios móviles es comparativamente mayor, se ha optado por incluir un atributo que internalice la facilidad en la comprensión del esquema de compensación para los usuarios. Por ese motivo, se incorporó el tercer atributo “*comprensible y sencillo para el usuario*”.

Luego, para el AMC los atributos son calificados con un puntaje ordinal en una escala de 1 a 5 y se obtiene un puntaje único por alternativa a partir de un promedio ponderado, según la ponderación indicada. De cara a la ponderación, se ha asignado 0.48 al atributo “*eficacia de la compensación*”, 0.32 al atributo “*facilidad de implementación*” y 0.20 al atributo “*comprensible y sencillo para el usuario*”. Orden establecido en función de la priorización de atributos definida por la institución. La Tabla N° 5 muestra la aplicación del AMC.

Tabla N° 5. Análisis multicriterio (AMC)

Atributo	Ponderación	Alternativa 1	Alternativa 2
Eficacia de la compensación	0.48	4	5
Facilidad de implementación	0.32	4	3
Comprensible y sencillo para el usuario	0.20	4	2
PUNTAJE		4	3.76

Los puntajes asignados en la Tabla N° 5 siguen el siguiente razonamiento:

- Para el atributo “*eficacia de la compensación*”, se considera que la Alternativa 2, al utilizar un valor escalonado, genera los mayores incentivos para que las

empresas operadoras reduzcan el número y duración de las interrupciones. Ahora bien, en la medida que los valores diferenciados no son significativamente distintos entre sí, a la Alternativa 1 se le asigna un puntaje ligeramente menor con respecto a la Alternativa 2.

- Para el atributo *“facilidad de implementación”*, el valor multiplicativo uniforme de la Alternativa 1 es de más fácil implementación que la asignación de cuatro (4) valores sujetos a la duración de la interrupción. Por este motivo, la Alternativa 1 recibe un mayor puntaje.
- Para el atributo *“comprensible y sencillo para el usuario”*, la asignación de cuatro (4) valores sujetos a la duración de la interrupción puede ser de mayor complejidad para el entendimiento del usuario. Por este motivo, la Alternativa 1 ha recibido un mayor puntaje.

El referido análisis concluyó que la Alternativa 1 *“establecer un factor de compensación multiplicativo uniforme”* es la mejor, con un puntaje de 4, generando el mayor impacto en atención a los tres (3) atributos antes descritos.

En ese sentido, en atención al mandato legal, se implementa un esquema de compensación para servicios móviles (telefonía móvil y acceso a Internet móvil) mediante un factor de compensación multiplicativo uniforme, el cual es eficaz para incentivar a la reducción en el número y duración de las interrupciones del servicio, ostenta una mayor facilidad para su implementación y es comprensible y de mejor entendimiento para los usuarios de servicios móviles.

4.2. Sobre la diferenciación del desempeño del servicio de internet móvil en entornos indoor y outdoor

Ante la necesidad de una mejora en la representatividad de los indicadores de calidad de red informativos (VP, L, TPP y VL), la incorporación de una diferenciación en la medición del desempeño del servicio en entornos indoor y outdoor contribuye a fortalecer las condiciones de transparencia en el mercado.

En efecto, los usuarios contarán con mayores elementos para la toma de decisiones, y el Organismo Regulador podrá efectuar un monitoreo del comportamiento del servicio según empresa y entorno de prestación.

Asimismo, el uso de fuentes de información disponibles, tales como aplicativos colaborativos de medición, permite ampliar la base de información existente sin requerir nuevos mecanismos de reporte por parte de las empresas operadoras o introducir alguna otra obligación adicional.

La modificación normativa respecto a la diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor y outdoor no genera o modifica costos en su cumplimiento por parte de las empresas, ya que no requiere que las empresas operadoras realicen configuraciones, adecuaciones técnicas o ajustes en sus redes, en tanto la información es obtenida y procesada por el Osiptel a partir de fuentes de información disponibles. Asimismo, no genera ningún costo para los usuarios. En ese contexto dicha modificación se encuentra exceptuada del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR).

5. Análisis de impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional

La normativa propuesta no vulnera la Constitución Política del Perú ni el marco legislativo, asimismo, se encuentra en línea con la legislación vigente.

Conforme se indicó previamente, el artículo 78-A del Decreto Legislativo 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, modificado por la Ley N° 31761, prevé que cuando haya una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, esta devuelve al abonado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio, precisando además que la compensación no tiene carácter indemnizatorio. Asimismo, dispone que el Osiptel determina la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación.

Por tanto, la norma propuesta en el extremo que modifica el artículo 34 e incorpora el Anexo N° 3 al Reglamento de Calidad para establecer las reglas de la compensación por interrupciones en los servicios de telefonía móvil y acceso a internet móvil, se realiza en el marco de las competencias y facultades atribuidas al Osiptel.

De otra parte, respecto a las mediciones en entornos indoor y outdoor, cabe mencionar que 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 y facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, el artículo 13 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 norma propuesta en el extremo que modifica el artículo 20 del Reglamento de Calidad para establecer la posibilidad de efectuar mediciones de los indicadores de calidad de red de carácter informativo, diferenciando entre entornos indoor y outdoor, también se realiza en el marco de las competencias y facultades atribuidas al Osiptel.

En ese sentido, se corrobora la legalidad de la propuesta normativa, así como su coherencia con el ordenamiento jurídico vigente.