

<b>A</b>	:	JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA GERENTE GENERAL
<b>ASUNTO</b>	:	SOLICITUD DE MANDATO DE ACCESO DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL PRESENTADA POR INTERMAX S.A.C. PARA EL ACCESO A LA RED DE ENTEL PERÚ S.A.
<b>REFERENCIA</b>	:	EXPEDIENTE N° 00002-2025-CD-DPRC/MOV

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	ANALISTA ECONÓMICO PARA REVISIÓN NORMATIVA	HENRY CISNEROS MONASTERIO
	COORDINADOR DE GESTIÓN Y NORMATIVIDAD	JORGE MORI MOJALOTT
<b>REVISADO POR</b>	SUBDIRECTOR DE REGULACIÓN	MARCO VÍLCHEZ ROMÁN
<b>APROBADO POR</b>	DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN QUIZO CÓRDOVA

## 1. OBJETO

Evaluar la solicitud de la empresa Intermax S.A.C. (en adelante, INTERMAX), en su condición de Operador Móvil Virtual, para que el Osiptel emita un mandato de acceso a la red de la empresa Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), en su condición de Operador Móvil con Red, a efectos de que INTERMAX brinde el servicio público móvil.

## 2. ANTECEDENTES

### 2.1. SOBRE LAS PARTES

**ENTEL** es una empresa que cuenta con concesión única para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, por el plazo de veinte (20) años en el área que comprende todo el territorio de la República del Perú, de acuerdo con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 470-2009-MTC/03. En el marco de la citada concesión se inscribió a favor de ENTEL la prestación del servicio público móvil de canales múltiples de selección automática y del servicio público de telefonía fija, mediante Resoluciones Directorales N° 357-2009-MTC/27 y N° 558-2015-MTC/27, respectivamente.

Asimismo, cuenta con concesiones para la prestación del servicio público de comunicaciones personales (PCS), portador local, portador de larga distancia nacional y portador de larga distancia internacional, otorgadas por las Resoluciones Ministeriales N° 525-2007-MTC/03, N° 604-2013-MTC/03, N° 528-2016-MTC/01.03, entre otras.

**INTERMAX** es una empresa que cuenta con concesión única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones por el plazo de veinte (20) años, en el área que comprende todo el territorio del Perú, de acuerdo con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 389-2019-MTC/01.03. La referida concesión establece como primeros servicios a prestar el servicio portador de larga distancia nacional en la modalidad conmutado y el servicio público de telefonía fija en la modalidad abonados.

Asimismo, mediante Resoluciones Directorales N° 113-2020-MTC/27.02 y N° 0208-2024-MTC/27.02, se inscribió a favor de INTERMAX la prestación del servicio portador de larga distancia internacional, en la modalidad conmutado, y del servicio portador local, en la modalidad conmutado y no conmutado, respectivamente.

Adicionalmente, INTERMAX cuenta con un Registro de Valor Añadido N° 1034-VA para la prestación del servicio de “Almacenamiento y Retransmisión de Datos”; y de “Conmutación de Datos por Paquetes (Acceso a Internet)”, siendo el área de cobertura a nivel nacional.

Finalmente, INTERMAX posee una concesión<sup>1</sup> para la prestación de los Servicios Públicos Móviles como Operador Móvil Virtual, por el plazo de veinte (20) años, en el área que comprende todo el territorio de la República del Perú, para lo cual ha suscrito con el Estado Peruano el Contrato N° 073-2022-MTC/27, estando inscrita en el Registro de Operadores Móviles Virtuales con la Ficha N° 011-OMV<sup>2</sup>.

### 2.2. MARCO NORMATIVO APLICABLE

Mediante la normativa señalada en la Tabla N° 1 se establece la inserción de los Operadores Móviles Virtuales (en adelante, OMV) en el mercado de servicios públicos móviles, sus derechos y obligaciones, además de las condiciones y los procedimientos

<sup>1</sup> Resolución Ministerial N° 0251-2022-MTC/01.03, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de abril de 2022.

<sup>2</sup> La inscripción realizada mediante la Resolución Directoral N° 0181-2022-MTC/27.02, de fecha 23 de mayo de 2022.

que permiten su acceso a las redes de los Operadores Móviles con Red (en adelante, OMR).

**TABLA N° 1. MARCO NORMATIVO**

N°	Norma	Publicación	Descripción
1	Ley N° 30083, Ley que establece medidas para fortalecer la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles.	22/09/2013	Establece la inserción de los OMR en el mercado de los servicios públicos móviles, con el objetivo de fortalecer la competencia, dinamizar y expandir el mercado, entre otras medidas.
2	Decreto Supremo N° 004-2015-MTC, Reglamento de la Ley N° 30083.	04/08/2015	Establece los principios, los derechos y las obligaciones, así como las reglas y los procedimientos para la obtención del título habilitante de OMR, entre otros aspectos.
3	Normas Complementarias aplicables a los Operadores Móviles Virtuales (en adelante, Normas Complementarias), aprobadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2016-CD/OSIPTEL.	24/01/2016	Define las condiciones y los procedimientos que garanticen el acceso de los OMR a las redes de los OMR, las reglas técnicas y económicas del acceso y la interconexión entre los referidos operadores, así como el tratamiento de los contratos y los mandatos de acceso, entre otros aspectos.
4	Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 134-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, TUO de las Normas de Interconexión).	14/09/2012	El numeral 3.2 del artículo 3 de las Normas Complementarias establece que las relaciones entre el OMR y el OMR se sujetarán a los principios establecidos en el Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, en lo que resulte aplicable.
5	Norma que establece el Procedimiento de Emisión de Mandatos (en adelante, Norma Procedimental de Mandatos), aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 079-2024-CD/OSIPTEL.	23/03/2024	Establece disposiciones aplicables en los procedimientos de emisión de mandatos de las relaciones del segmento mayorista de los servicios públicos de telecomunicaciones que se encuentran bajo la competencia del Osiptel.
6	Modificación de las Normas Complementarias aplicables a los Operadores Móviles Virtuales, aprobadas mediante Resolución N° 099-2024- CD/OSIPTEL.	06/04/2024	Incorpora la Oferta Referencial para el Acceso de los Operadores Móviles Virtuales (ORMV) a las Normas Complementarias y modifica otras disposiciones de este marco normativo.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y  
 la autenticidad de las firmas pueden ser verificadas en:  
<https://appsiptel.gob.pe/web/validador.xhtml>

### 2.3. PERIODO DE NEGOCIACIÓN

En la Tabla N° 2 se detallan las principales comunicaciones cursadas entre INTERMAX y ENTEL, así como otras interacciones ocurridas de manera previa a la solicitud de mandato.

**TABLA N° 2. COMUNICACIONES CURSADAS DE MANERA PREVIA A LA SOLICITUD DE MANDATO**

N°	Comunicación	Fecha	Descripción
1	Carta S/N	16/01/2023	<p>INTERMAX solicitó a ENTEL el acceso a su red en su condición de OMR. En su comunicación, anexó la resolución que le confiere el registro de OMR y detalló los siguientes servicios mayoristas, elementos de red y facilidades solicitadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cargos de acceso por minuto, MB y SMS.</li> <li>2. Facilidades para la conexión de equipos.</li> <li>3. Facilidades de coubicación.</li> <li>4. Envío del número de abonado que origina el tráfico de voz, datos y SMS.</li> <li>5. Capacidad en las redes y disponibilidad de acceso necesaria en sus redes para atender a los usuarios.</li> <li>6. Provisión de tarjetas SIM.</li> </ol>

N°	Comunicación	Fecha	Descripción
			7. Provisión de equipos terminales.
2	CGR-152/2023	23/01/2023	ENTEL solicitó a INTERMAX diversa información técnica (aspecto como configuración de red, señalización, numeración, entre otros) para atender su requerimiento.
3	Carta S/N	14/02/2023	INTERMAX remitió a ENTEL la información técnica solicitada. Entre otros aspectos, precisó que algunos requerimientos serían entregados en la etapa de implementación.
4	Correo electrónico	07/03/2023	ENTEL remitió a INTERMAX una propuesta de contrato.
5	CGG-00023-10-2023	03/10/2023	INTERMAX manifestó a ENTEL su desacuerdo con la propuesta de contrato, detallando cada uno de los puntos en los que existía discrepancia <sup>3</sup> . Asimismo, solicitó a ENTEL que, en un plazo no mayor de diez (10) días calendario, se pronuncie sobre dichas discrepancias con el fin de arribar a un acuerdo.
6	CGR-3216/2023-JGPR	13/10/2023	ENTEL indicó a INTERMAX que la propuesta de contrato fue remitida oportunamente; sin embargo, no recibió respuesta durante más de seis (6) meses. En atención a ello, y considerando la magnitud y cantidad de las observaciones planteadas, manifestó que requería un plazo de quince (15) días hábiles para efectuar la revisión correspondiente. Finalmente, solicitó que, una vez vencido dicho plazo, se lleve a cabo una reunión de trabajo.
7	CGG-00051-11-2023	08/11/2023	INTERMAX propuso a ENTEL que se lleve a cabo una reunión de trabajo el 10/11/2023. Asimismo, solicitó que los comentarios al proyecto de contrato se remitan de manera previa a la celebración de la reunión.
8	Correo electrónico	13/11/2023	INTERMAX y ENTEL coordinaron llevar a cabo una reunión virtual.
9	Reunión	22/11/2023	INTERMAX y ENTEL sostuvieron una reunión virtual.
10	CGR-3851/2023-JGPR	28/11/2023	ENTEL remitió a INTERMAX el detalle de las observaciones (relativas a condiciones generales, económicas y técnicas) formuladas durante la reunión del 22/11/2023, a fin de que sean objeto de revisión.
11	Correo electrónico	13/11/2024 al 18/12/2024	INTERMAX manifestó a ENTEL su intención de retomar las negociaciones, remitiendo comentarios al proyecto de contrato.
12	Correo electrónico	20/01/2025	ENTEL remitió a INTERMAX sus comentarios sobre el proyecto de contrato, precisando que existen puntos que aún son objeto de observación.
13	Correo electrónico	07/02/2025	INTERMAX remitió a ENTEL el proyecto de contrato junto con la respuesta a los comentarios formulados por esta última empresa.
14	Correo electrónico	01/04/2025	INTERMAX reiteró a ENTEL su solicitud de comentarios sobre el proyecto de contrato.

## 2.4. PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE MANDATO

En la Tabla N° 3 se detallan las principales comunicaciones cursadas en el marco del presente procedimiento de emisión de mandato.

**TABLA N° 3: PRINCIPALES COMUNICACIONES CURSADAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO**

N°	Documentación	Fecha	Asunto
1	CGG-000090-04-2025	09/04/2025	INTERMAX solicitó al Osiptel la emisión de un mandato de acceso a la red de ENTEL. Para tal efecto, adjuntó todas las comunicaciones e información intercambiada entre las partes, el detalle de los puntos discrepantes <sup>4</sup> que no permitieron la suscripción del contrato y la declaración jurada de contar con los títulos habilitantes desde el inicio de la negociación.

<sup>3</sup> INTERMAX discrepa con ENTEL en cláusulas sobre provisión de SIMs, garantías, confidencialidad de datos, penalidades, costos de implementación, proyecciones de tráfico, entre otros.

<sup>4</sup> Relativos a condiciones contractuales de carácter general, económico y técnico.

N°	Documentación	Fecha	Asunto
2	CGG-000091-04-2025	11/04/2025	INTERMAX subsanó su solicitud de mandato de acceso, remitiendo la declaración jurada de no mantener deudas con ENTEL.
3	Carta N° 160-2025-DPRC/OSIPTEL	23/04/2025	El Osiptel trasladó a ENTEL la solicitud de mandato y le solicitó que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, presente los comentarios y/o la información adicional que considere pertinente.
4	CGR-1969/2025-JGPR	30/04/2025	ENTEL solicitó al Osiptel una ampliación de veinte (20) días hábiles para atender el requerimiento efectuado mediante Carta N° 160-2025-DPRC/OSIPTEL.
5	Carta N° 172-2025-DPRC/OSIPTEL	07/05/2025	Osiptel otorgó a ENTEL, en aplicación del artículo 46 de las Normas Complementarias, un plazo de diez (10) días hábiles para atender el requerimiento efectuado mediante Carta N° 160-2025-DPRC/OSIPTEL.
6	Carta CGR-2138/2025-JGPR	16/05/2025	ENTEL remitió al Osiptel su respuesta a la Carta N° 160-2025-DPRC/OSIPTEL. En particular, ENTEL cuestionó los cargos de acceso solicitados por INTERMAX y remitió su posición sobre los puntos discrepantes existentes entre ambas empresas.
7	Resolución N° 057-2025-CD/OSIPTEL	18/06/2025	El Osiptel aprobó el Proyecto de Mandato de Acceso (en adelante, el Proyecto de Mandato), otorgó a BITEL e INTERMAX un plazo de diez (10) días calendario para que remitan sus comentarios y amplió en sesenta (60) días calendario el plazo para la emisión del mandato.
8	Correo electrónico	20/06/2025	El Osiptel notificó a ENTEL e INTERMAX la Resolución de Consejo Directivo N° 057-2025-CD/OSIPTEL y el Informe N° 116-2025-DPRC/OSIPTEL.
9	Carta CGR-2455/2025-JGPR	20/06/2025	ENTEL solicitó al Osiptel una ampliación de plazo de veinte (20) días hábiles para remitir comentarios al Proyecto de Mandato de Acceso.
10	Carta CGG-000138-06-2025	27/06/2025	INTERMAX solicitó al Osiptel una ampliación de plazo de cinco (5) días calendario para remitir comentarios al Proyecto de Mandato de Acceso.
11	Resolución N° 067-2025-CD/OSIPTEL	01/07/2025	El Osiptel amplió en veinte (20) días calendario el plazo para remitir comentarios al Proyecto de Mandato de Acceso.
12	Correo electrónico	02/07/2025	El Osiptel notificó a ENTEL e INTERMAX la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2025-CD/OSIPTEL y el Informe N° 137-2025-DPRC/OSIPTEL.
13	Carta CGR-2784/2025-JGPR	16/07/2025	ENTEL remitió al Osiptel sus comentarios al Proyecto de Mandato. Al respecto, objeta la procedencia de la solicitud, señalando que el período de negociación venció el 17 de marzo de 2023 y que las observaciones de INTERMAX fueron presentadas fuera de plazo. Además, indica que no dispone de numeración móvil suficiente, ya que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC) no ha asignado la requerida, y que los costos de implementación deben ser asumidos por INTERMAX. ENTEL también rechaza asumir responsabilidad por fallas ajenas y propone ampliar el plazo de implementación a 120 días hábiles. Cuestiona los cargos de acceso propuestos, argumentando que deben basarse en sus propios costos y no en tarifas de otros operadores. Finalmente, se opone a la obligación de habilitar el servicio de SMS sin un análisis técnico previo. En ese sentido, solicita declarar improcedente el mandato o, en su defecto, revisar integralmente el proyecto para garantizar seguridad jurídica, libre negociación y razonabilidad económica.
14	Carta CGG-000154-07-2025	18/07/2025	INTERMAX remitió al Osiptel sus comentarios al Proyecto de Mandato. Al respecto, señala la necesidad de establecer plazos específicos para la atención de averías, proponiendo usar como referencia el SLA del contrato con Suma Móvil S.A.C. (en adelante, Suma Móvil). Solicita reformular obligaciones para evitar ambigüedades, detalla la ubicación de sus nodos y presenta proyecciones de tráfico y abonados. Pide precisar la periodicidad de actualización de datos como semestral calendario. Recomienda incluir actividades mínimas para evitar dilaciones en la implementación del acceso, como ocurrió con BITEL. Cuestiona los cargos de acceso propuestos, indicando que son más altos que los vigentes en otros acuerdos aprobados por OSIPTEL, lo que afectaría su competitividad. Finalmente, solicita que se revise la metodología de

N°	Documentación	Fecha	Asunto
			cálculo de cargos para asegurar consistencia con el mercado y promover condiciones equitativas.
15	Carta N° 312-2025-DPRC/OSIPTEL	24/07/2025	El Osiptel remitió a ENTEL la Carta CGG-000154-07-2025 de INTERMAX y le solicitó que presente su posición sobre cada uno de los aspectos comentados por la citada empresa.
16	Carta N° 311-2025-DPRC/OSIPTEL	24/07/2025	El Osiptel remitió a INTERMAX la Carta CGR-2784/2025-JGPR de ENTEL y le solicitó que presente su posición sobre cada uno de los aspectos comentados por la citada empresa.
17	Carta CGR-2997/2025-JGPR	30/07/2025	ENTEL solicitó al Osiptel una ampliación de veinte (20) días hábiles para atender el requerimiento efectuado mediante Carta N° 312-2025-DPRC/OSIPTEL.
18	Carta N° 324-2025-DPRC/OSIPTEL	31/07/2025	El Osiptel otorgó a ENTEL, en aplicación del artículo 46 de las Normas Complementarias, un plazo de diez (10) días hábiles para atender el requerimiento efectuado mediante Carta N° 312-2025-DPRC/OSIPTEL.
19	Carta CGG-000167-08-2025	07/08/2025	INTERMAX remitió al Osiptel su respuesta a la Carta N° 160-2025-DPRC/OSIPTEL. Al respecto, señala que la negociación entre ambas partes continuó voluntariamente hasta febrero de 2025, por lo que la solicitud de mandato es procedente. INTERMAX aclara que ya cuenta con numeración propia asignada por el MTC, y que ENTEL solo asumiría sanciones si el incumplimiento es directamente atribuible a su gestión. Respecto al plazo de implementación, considera excesivos los 120 días propuestos por ENTEL y respalda el plazo de 90 días hábiles establecido por el Osiptel. Cuestiona los cargos de acceso propuestos, indicando que son más altos que los vigentes en otros acuerdos, y defiende su condición de OMV Full con infraestructura propia. Finalmente, rechaza que ENTEL condicione la provisión del servicio de SMS a un análisis técnico, señalando que dicha capacidad debe estar prevista desde el diseño de la red.
20	Carta N° 344-2025-DPRC/OSIPTEL	11/08/2025	El Osiptel remitió a ENTEL la Carta CGG-000167-08-2025 de INTERMAX, recordándole que mediante carta N° 324-2025-DPRC/OSIPTEL se amplió el plazo para que remita su respuesta a la carta N° 312-2025-DPRC/OSIPTEL. En ese sentido, le otorgó un plazo de siete (7) días hábiles para que presente su posición sobre la totalidad de la documentación trasladada.
21	Carta CGR-3168/2025-JGPR	26/08/2025	ENTEL remitió al Osiptel su respuesta a la Carta N° 312-2025-DPRC/OSIPTEL. Al respecto, rechaza incluir plazos específicos para atención de averías basados en acuerdos previos con otros OMV, argumentando que cada contrato responde a contextos técnicos distintos. También se opone a limitar la obligación de prevenir usos ilegales solo a abonados, pues ello reduciría la capacidad de reacción ante otros riesgos. Sobre la periodicidad de proyección de tráfico, ENTEL considera que fijarla en semestres calendario limita la flexibilidad operativa. Respecto a la inclusión de actividades mínimas de implementación, advierte que replicar modelos de otros operadores puede generar incompatibilidades. En cuanto a los cargos de acceso, sostiene que deben basarse en sus propios costos y no en precedentes, y que INTERMAX no ha demostrado ser un OMV Full. Finalmente, solicita declarar la improcedencia del mandato o revisar integralmente el proyecto, garantizando seguridad jurídica, libre negociación y razonabilidad económica.
22	Carta CGR-3311/2025-JGPR	26/08/2025	ENTEL solicitó al Osiptel una ampliación de veinte (20) días hábiles para atender el requerimiento efectuado mediante Carta N° 344-2025-DPRC/OSIPTEL.
23	Carta N° 370-2025-DPRC/OSIPTEL	04/09/2025	El Osiptel remitió a INTERMAX la Carta CGR-3168/2025-JGPR de ENTEL y le solicitó que, en un plazo de siete (7) días hábiles, presente su posición sobre cada uno de los aspectos comentados por la citada empresa.
24	Carta N° 374-2025-DPRC/OSIPTEL	09/09/2025	El Osiptel otorgó a ENTEL, en aplicación del artículo 46 de las Normas Complementarias, un plazo de diez (10) días hábiles para atender el requerimiento efectuado mediante Carta N° 312-2025-DPRC/OSIPTEL.
25	Carta CGG-000215-09-2025	15/09/2025	INTERMAX remitió al Osiptel su respuesta a la Carta N° 374-2025-DPRC/OSIPTEL. Al respecto, reafirma que los plazos para atención de

N°	Documentación	Fecha	Asunto
			averías deben alinearse con el principio de igualdad de acceso, citando el SLA con Suma Móvil como precedente. Solicita reformular el literal p) sobre uso ilegal del servicio, incorporando el marco del Decreto Legislativo N° 1688. Respecto a la periodicidad de proyecciones de tráfico, propone que se defina como “semestral calendario” para evitar ambigüedades. Defiende la inclusión de actividades mínimas de implementación, basadas en precedentes normativos. Cuestiona los cargos de acceso propuestos por ENTEL, señalando que el descuento del 31% está respaldado por el Osiptel y que INTERMAX sí cumple con los requisitos técnicos de un OMV Full. Finalmente, solicita excluir el servicio de datos del mandato en esta etapa, enfocándose solo en voz y SMS, y pide adecuar los apéndices correspondientes para garantizar coherencia normativa.
26	Carta N° 473-2025-DPRC/OSIPTEL	03/10/2025	El Osiptel remitió a ENTEL la Carta CGG-000215-09-2025 de INTERMAX para su conocimiento y fines.

### 3. COMENTARIOS AL PROYECTO DE MANDATO

#### 3.1. SOBRE LA PROCEDENCIA

##### POSICIÓN DE ENTEL

Argumenta que, conforme al artículo 8.2 de la Ley N° 30083, el periodo de negociación entre un OMR y un OMV tiene un plazo máximo de sesenta (60) días calendario. En este caso, dicho plazo venció el 17 de marzo de 2023; sin embargo, las observaciones de INTERMAX fueron remitidas recién el 3 de octubre. Al respecto, considera que validar comunicaciones posteriores vulnera el principio de seguridad jurídica y el marco regulatorio vigente. Además, advierte que aceptar prórrogas tácitas podría fomentar prácticas dilatorias por parte de los OMV, desnaturalizando el mandato de acceso como medida excepcional.

##### POSICIÓN DE INTERMAX

INTERMAX sostiene que su solicitud de mandato de acceso es procedente, ya que, aunque el plazo de negociación venció el 17 de marzo de 2023, ambas partes continuaron intercambiando comunicaciones hasta febrero de 2025, lo cual fue reconocido por el Osiptel en el Informe N° 137-2025-DPRC/OSIPTEL. Asimismo, señala que actuó de buena fe, agotando todas las vías de entendimiento directo antes de solicitar la intervención del regulador, conforme al artículo 39 de las Normas Complementarias. Asimismo, indica que no ha incurrido en ninguna de las causales de improcedencia previstas en el artículo 10 del procedimiento vigente. Por ello, solicita que se ratifique la procedencia de su solicitud.

##### POSICIÓN DEL OSIPTEL

Al respecto, el artículo 39 de las Normas Complementarias<sup>5</sup>, concordante con el numeral 8.3 del artículo 8 de la Ley N° 30083<sup>6</sup>, establece que, vencido el plazo de negociación sin

<sup>5</sup> “Artículo 39.- Solicitud de mandato de acceso.

Vencido el periodo de negociación señalado en los artículos 31 o 35, y si las partes no hubiesen convenido los términos y condiciones de su relación de acceso, cualquiera de ellas o ambas podrán solicitar al OSIPTEL la emisión de un mandato de acceso. A la solicitud se adjuntará como mínimo:

a) Todas las comunicaciones e información cursada entre las partes durante el proceso de negociación.  
b) El detalle de los puntos discrepantes que no permitieron la suscripción del acuerdo.”

<sup>6</sup> “Artículo 8. Acuerdos entre los operadores móviles con red y los operadores móviles virtuales (...)

acuerdo, cualquiera de las partes puede solicitar la emisión de un mandato de acceso. Cabe anotar que dicha disposición prevé como supuesto específico de habilitación para que cualquiera de las partes solicite la emisión de un mandato de acceso, el que las partes no alcancen un acuerdo dentro del plazo de negociación establecido. Sin embargo, la habilitación para pedir el mandato y, por ende, su procedencia, no se encuentra condicionada a la inexistencia de comunicaciones posteriores.

Ahora bien, del análisis del expediente se advierte que, pese al vencimiento del plazo formal, ENTEL continuó sosteniendo reuniones e intercambiando versiones sucesivas del proyecto de contrato con INTERMAX hasta febrero de 2025, sin emitir una negativa expresa ni comunicar la conclusión de la negociación. Esta conducta evidencia la existencia de una negociación material continuada, en la que ambas partes mantuvieron expectativas de alcanzar un acuerdo. En consecuencia, las comunicaciones posteriores constituyen elementos probatorios válidos para acreditar la falta de consenso, sin que ello suponga una prórroga tácita del período de negociación ni contravenga el marco normativo aplicable.

Asimismo, conforme al artículo 31.5 de las Normas Complementarias, el Osiptel debe verificar que haya existido una negociación sustantiva sobre la propuesta del OMR, lo cual se evidencia que ha sucedido en el presente caso, en la medida que, a partir de la comunicación del 3 de octubre de 2023, ambas partes mantuvieron intercambios posteriores, incluyendo reuniones de trabajo, remisión de observaciones, y comentarios a versiones sucesivas del proyecto de contrato. Estos intercambios se extendieron hasta febrero de 2025.

En este punto es preciso resaltar que, el plazo de negociación no es un aspecto meramente formal, sino una regla que busca garantizar el ejercicio de la autonomía privada de las partes, a fin de que estas agoten esfuerzos en intercambiar posiciones técnicas, económicas, regulatorias, a fin de que se discuta los temas de fondo para la suscripción del acuerdo.

En ese sentido, la valoración de las actuaciones posteriores al vencimiento del plazo no genera inseguridad jurídica ni incentiva prácticas dilatorias. Por el contrario, su reconocimiento garantiza que el procedimiento de mandato cumpla su finalidad: resolver, a solicitud de parte, los desacuerdos surgidos durante la negociación de acceso. En ese marco, el mandato de acceso es emitido de manera subsidiaria, únicamente cuando las partes no logran consensuar los términos del contrato, situación que se configura en el presente caso.

Finalmente, se constata que INTERMAX ha cumplido con los requisitos establecidos en los artículos 31<sup>7</sup> y 39 de las Normas Complementarias y en el artículo 8<sup>8</sup> de la Norma

---

8.3 A falta de acuerdo entre las partes en las condiciones técnicas y/o económicas, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), mediante mandato de acceso e interconexión, señala los términos del acuerdo, los cuales son vinculantes para las partes.

(...)"

<sup>7</sup> **“Artículo 31.- Período de negociación del contrato de acceso.**

31.1 El período de negociación para establecer los términos y condiciones de un contrato de acceso, así como la suscripción del mismo, no podrá ser superior a sesenta (60) días calendario.

31.2 El plazo para la negociación se computa a partir del día siguiente de la fecha en la que el Operador Móvil Virtual solicita formalmente el acceso al Operador Móvil con Red.

31.3 La solicitud de acceso deberá detallar los servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades solicitadas, y anexará copia de la resolución que confiera al solicitante el Registro de Operador Móvil Virtual, otorgado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

31.4 Dentro del plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la solicitud escrita, el Operador Móvil con Red enviará al Operador Móvil Virtual el requerimiento de información necesaria para el acceso.

31.5 Con la información recibida, el Operador Móvil con Red en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, enviará al Operador Móvil Virtual una propuesta de acuerdo, sobre la cual se realizará la negociación entre las partes”.

<sup>8</sup> **“Artículo 8.- Documentación necesaria para el inicio del procedimiento**

Procedimental de Mandatos. En efecto, la empresa inició el proceso de negociación, atendió los requerimientos técnicos formulados y participó activamente en el intercambio de propuestas. Sin embargo, al no haberse logrado acuerdo alguno, corresponde la intervención excepcional del Osiptel mediante la emisión del mandato de acceso.

En mérito a lo expuesto, se concluye que la solicitud de INTERMAX resulta procedente, no vulnera la seguridad jurídica ni configura prórroga tácita alguna.

### 3.2. SOBRE LA NUMERACIÓN SOLICITADA

#### POSICIÓN DE ENTEL

Señala que el Proyecto de Mandato establece que ENTEL debe proveer un rango inicial de 50 números del servicio público móvil a solicitud de INTERMAX. Sin embargo, precisa que no cuenta con numeración disponible, debido a que las solicitudes realizadas al MTC en 2023 y 2024 aún no han sido atendidas. Señala que, si dicha entidad lo dispone, gestionará la asignación, pero los costos asociados deberán ser asumidos por INTERMAX, conforme al numeral 4.3 del Proyecto de Mandato.

#### POSICIÓN DE INTERMAX

Señala que el numeral 8.2 del Apéndice I del Proyecto de Mandato establece dos supuestos: cuando el OMV solicita numeración al OMR y cuando el OMV cuenta con numeración propia asignada por el MTC. En este sentido, INTERMAX precisa que se encuentra en este segundo supuesto, pues dispone de numeración móvil propia otorgada mediante Resolución N° 0097-2023-MTC/27. Por ello, no corresponde exigir a ENTEL la provisión inicial de 50 números, ya que la obligación prevista en el primer párrafo del numeral 8.2 no aplica en su caso.

#### POSICIÓN DEL OSIPTEL

El numeral 8.2 del Apéndice I del Proyecto de Mandato contemplaba dos supuestos diferenciados: (i) cuando el OMV no cuenta con numeración y la solicita al OMR, y (ii) cuando el OMV cuenta con numeración propia asignada por el MTC.

En el presente caso, INTERMAX ha precisado que dispone de numeración móvil propia otorgada mediante Resolución N° 0097-2023-MTC/27, por lo que se han efectuado precisiones al numeral 8.2 del Apéndice I, suprimiendo el primer párrafo que establecía la obligación de ENTEL de proveer y habilitar inicialmente un rango contiguo de 50 números del servicio público móvil a solicitud de INTERMAX. Asimismo, se precisa que INTERMAX cuenta, entre otros, con numeración propia.

### 3.3. SOBRE LA RESPONSABILIDAD ANTE EL SUPUESTO DE INCUMPLIMIENTO

#### POSICIÓN DE ENTEL

ENTEL señala que el Proyecto de Mandato identifica a INTERMAX como “El Beneficiario” y establece que, en caso de multa, la responsabilidad recaería en ENTEL. Sin embargo, sostiene que el MTC no puede definir responsabilidades civiles entre empresas

*Sin perjuicio de los requisitos previstos en la norma específica, la Empresa Solicitante que recurra ante el Osiptel para la emisión de un mandato, debe presentar los siguientes documentos:*

- Comunicaciones y cualquier documentación cursada entre las partes durante la etapa de negociación, cumpliendo las condiciones establecidas en el artículo 7 de la presente norma;*
- Declaración jurada de contar con los títulos habilitantes vigentes desde el inicio del proceso de negociación;*
- Declaración jurada de encontrarse al día en sus pagos con la Empresa Solicitada en el marco de la relación mayorista solicitada, en caso sostenga una relación contractual previa. Para lo referido a la interconexión, aplica el artículo 115 del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión.”*

operadoras, pues ello excede su competencia. En ese sentido, afirma que no debe asumir responsabilidad por fallas que afecten a usuarios de INTERMAX, salvo que estas deriven directa y exclusivamente de incumplimientos propios, conforme al principio de responsabilidad limitada entre operadores.

### POSICIÓN DE INTERMAX

INTERMAX señala que el numeral 7.2 del Proyecto de Mandato establece que cada parte asumirá multas o sanciones solo cuando la causa sea imputable directa y exclusivamente a ella, lo que refleja el principio de responsabilidad limitada entre operadores. Además, recuerda que ENTEL tiene la obligación normativa de garantizar que el acceso permita al OMV brindar el servicio con la misma calidad que ofrece a sus propios usuarios, conforme al numeral 18.2 del artículo 18<sup>9</sup> de las Normas Complementarias. Por ello, cualquier incumplimiento atribuible a ENTEL que afecte dicho estándar activará los mecanismos de responsabilidad previstos en el mandato y la normativa.

### POSICIÓN DEL OSIPTEL

Respecto a la responsabilidad ante incumplimientos prevista en el numeral 7.2 del Proyecto de Mandato, se precisa que esta disposición establece lo siguiente:

*“7.2. Si EL BENEFICIARIO o EL TITULAR se ve obligado a pagar (por causa imputable directa y exclusivamente a la otra parte, incluyendo sus trabajadores directos y/o sus contratistas), sin ser limitativos, compensaciones, multas, penalidades o cualquier tipo de sanción, estas deben ser asumidas por la otra parte. En caso de que los referidos daños y perjuicios sean imputables parcialmente, cada parte responde proporcionalmente. En caso no se pueda determinar la proporción de la responsabilidad, esta es asumida en fracciones iguales.”*

Esta regla refleja el principio de responsabilidad limitada entre operadores y no implica responsabilidad solidaria ni automática. Por tanto, el planteamiento de ENTEL, en el sentido de no asumir responsabilidad por fallas ajenas, es consistente con esta disposición, pues solo responderá por incumplimientos propios que afecten el acceso provisto. Asimismo, se aclara que esta cláusula no modifica competencias del MTC, sino que regula obligaciones entre las partes en el marco del mandato.

Por otro lado, se coincide con lo señalado por INTERMAX respecto a que la normativa vigente exige estándares mínimos en la provisión del acceso. En particular, el artículo 18.2 de las Normas Complementarias dispone que el acceso brindado por el OMR debe permitir al OMV ofrecer el servicio con la misma calidad que el OMR brinda a sus propios usuarios. En consecuencia, cualquier incumplimiento atribuible a ENTEL que afecte dicho estándar activará la responsabilidad prevista en el mandato, mientras que las fallas imputables al OMV serán asumidas por este.

## 3.4. SOBRE EL PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANDATO

### POSICIÓN DE ENTEL

Señala que el Proyecto de Mandato establece que su vigencia concluye sesenta (60) días después de la cancelación del registro de OMV. Al respecto, considera que este plazo es demasiado corto, dado que el mandato implica el inicio de operaciones, proceso que requiere coordinación compleja. Señala que el MTC otorga hasta un año para este fin,

<sup>9</sup> **Artículo 18.- Capacidad en las redes y disponibilidad del acceso.**

(...)

18.2 El acceso provisto por el Operador Móvil con Red al Operador Móvil Virtual, debe permitir que éste brinde el servicio a sus usuarios con el mismo nivel de calidad del servicio que el Operador Móvil con Red brinda a sus usuarios.

aunque en este caso únicamente solicita ciento veinte (120) días hábiles como plazo razonable para alcanzar el estado “Listo para Servicio”. Además, indica que INTERMAX puede contratar proveedores homologados para reducir tiempos, propuesta que INTERMAX aceptó en la revisión del 28 de enero de 2025.

### **POSICIÓN DE INTERMAX**

INTERMAX aclara que la observación de ENTEL sobre el plazo carece de precisión, pues confunde la vigencia del mandato con el plazo de implementación del acceso. Sobre este último, señala que el Osiptel ha previsto un máximo de noventa (90) días hábiles para implementar el acceso, conforme al numeral 9.2 del Apéndice I de la ORMV y al artículo 56 de las Normas Complementarias. Asimismo, rechaza el argumento de ENTEL basado en el plazo de 365 días del MTC, por no ser comparable. Finalmente, refiere que ENTEL ha reconocido que el plazo de implementación podría ser menor a ciento veinte (120) días.

### **POSICIÓN DEL OSIPTEL**

Al respecto, del análisis del comentario de ENTEL, se advierte que dicha empresa vincula simultáneamente el plazo de la implementación del mandato con su vigencia, sin delimitar claramente cuál es el aspecto cuestionado respecto a esta última materia. Con relación al plazo de implementación, corresponde aclarar que el plazo de noventa (90) días hábiles previsto en el Proyecto de Mandato no es arbitrario, sino que ha sido recogido del numeral 9.2 del Apéndice I de la ORMV, documento que fue sometido a consulta pública, discusión y comentarios antes de su aprobación por el Osiptel, lo que garantiza su legitimidad y razonabilidad.

Este plazo incluye todas las actividades necesarias para la habilitación del acceso, como coordinación, integración y pruebas conjuntas, y responde a la finalidad de asegurar condiciones técnicas adecuadas sin generar demoras excesivas. Por ello, no corresponde considerar el plazo de ciento veinte (120) días hábiles propuesto por ENTEL, pues ya existe un estándar regulatorio fijado en la ORMV que debe aplicarse de manera uniforme. Asimismo, según lo mencionado por INTERMAX, ENTEL habría sostenido que el plazo podría ser incluso menor de ciento veinte (120), lo que refuerza la razonabilidad del límite de noventa (90) días hábiles.

Finalmente, se precisa que el argumento de ENTEL basado en el plazo de 365 días otorgado por el MTC para el inicio de operaciones no resulta aplicable, dado que dicho plazo tiene un alcance distinto y no guarda relación con la fase específica de implementación del acceso prevista en la ORMV. En consecuencia, se mantiene el plazo de noventa (90) días hábiles establecido en el Proyecto de Mandato.

## **3.5. SOBRE LOS CARGOS DE ACCESO**

### **POSICIÓN DE ENTEL**

ENTEL sostiene que los cargos de acceso deben basarse en sus propios costos y valores de mercado, no en referencias a contratos de otros operadores como Integratel Perú S.A.A. (en adelante, Integratel). Asimismo, argumenta que INTERMAX no cumple condiciones de tráfico para aplicar tarifas similares y que imponer descuentos, como el 31% sobre tarifas publicadas en Punku, carece de justificación técnica y podría distorsionar la competencia, generando subsidios cruzados. Además, ENTEL cuestiona que INTERMAX no habría acreditado contar con infraestructura suficiente para ser considerado un “OMV Full”, lo que refuerza su posición sobre la falta de sustento para

aplicar dicho descuento. Finalmente, enfatiza que cualquier costo de adecuación innecesario debe ser asumido por INTERMAX.

### POSICIÓN DE INTERMAX

INTERMAX cuestiona la metodología del Proyecto de Mandato de Acceso para fijar cargos de acceso, señalando que los valores calculados con tarifas Punku, incluso con el descuento del 31%, son superiores a los vigentes en otras relaciones aprobadas por OSIPTEL, como las mantenidas con Integratel, Viettel Perú S.A.A. e incluso Dolphin Mobile S.A.C. con ENTEL. Afirma que esto no refleja condiciones de mercado ni promueve competencia equitativa, afectando su desarrollo comercial. Además, defiende la aplicación del descuento del 31%, indicando que el Osiptel estableció porcentajes mayores (35% para OMV *Full*) en la modificación normativa de 2023. Finalmente, rechaza la afirmación de ENTEL sobre falta de infraestructura, acreditando que cuenta con elementos *core* que le permiten conmutación de tráfico, cumpliendo el perfil técnico de OMV *Full*.

Respecto al alcance del mandato, INTERMAX aclara que la implementación inicial se limitará a los servicios de voz y SMS, dejando el servicio de datos para una etapa posterior tras evaluar su viabilidad estratégica y comercial. Esta decisión busca garantizar una ejecución ordenada y evitar distorsiones operativas en la fase inicial. Por ello, solicita excluir toda referencia al servicio de datos en el texto final del Mandato y adecuar los Apéndices para mantener únicamente disposiciones aplicables a voz y SMS.

### POSICIÓN DEL OSIPTEL

Respecto a la metodología para la determinación de los cargos de acceso, corresponde precisar que esta se encuentra establecida en la ORMV, aprobada mediante Resolución N° 099-2024-CD/OSIPTEL, la cual fue objeto de consulta pública y posterior aprobación por el Consejo Directivo del Organismo. Dicho instrumento normativo, de naturaleza vinculante, constituye el documento marco que orienta la configuración técnica y económica de las relaciones de acceso entre OMV y OMR, de conformidad con el artículo 56 de las Normas Complementarias, que dispone expresamente que el Osiptel emitirá los mandatos de acceso considerando las condiciones previstas en la ORMV.

En ese contexto, la metodología establecida en la ORMV y aplicada en el presente procedimiento responde al esquema *retail minus*, el cual consiste en aplicar un porcentaje de descuento sobre las tarifas promedio publicadas en el portal Punku. Este modelo propicia la replicabilidad económica de las ofertas minoristas y la recuperación de costos del OMR, eliminando la posibilidad de subsidios cruzados, ya que los cargos se determinan sobre la base de tarifas promedio observadas en el mercado.

Cabe indicar que la ORMV, por su carácter referencial, reconoce libertad a las partes para acordar el porcentaje de descuento aplicable durante la negociación del contrato de acceso, atendiendo a sus propias condiciones técnicas y comerciales. No obstante, en caso de falta de acuerdo, corresponde al Osiptel definir dicho porcentaje en el marco del procedimiento de mandato, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de las Normas Complementarias. En tal sentido, en el presente procedimiento, y atendiendo a los criterios técnicos y económicos previstos en la ORMV, en el informe que sustenta el Proyecto de Mandato, el Osiptel ha determinado que el porcentaje aplicable sea del 31 %, valor que refleja razonablemente el ahorro de costos atribuible al acceso mayorista para un OMV *Full*, conforme al marco regulatorio vigente.

Asimismo, cabe precisar que el porcentaje de 35 % al que alude INTERMAX corresponde únicamente a un valor referencial contemplado en el Proyecto de Modificación de las

Normas Complementarias, aprobado mediante Resolución N° 280-2023-CD/OSIPTEL, el cual fue utilizado con fines referenciales durante la etapa de consulta pública y no forma parte de la ORMV vigente. En consecuencia, el único valor aplicable al presente procedimiento es el 31 %, determinado expresamente por el Osiptel en el presente procedimiento de emisión de mandato.

Por otra parte, en relación con las observaciones formuladas por INTERMAX respecto a la existencia de cargos de acceso menores en otras relaciones vigentes, se debe señalar que tales comparaciones no resultan metodológicamente válidas, dado que los valores derivados del esquema *retail minus* corresponden a un vector tarifario integral — compuesto por los servicios de voz, SMS y datos— cuyo cálculo responde al comportamiento agregado del mercado y no a la evaluación individual de cada componente. Por tanto, los cargos de acceso no pueden analizarse ni negociarse de manera aislada, ya que la estructura minorista sobre la que se basa el modelo tarifario integra los tres servicios de forma conjunta.

En cuanto a la condición técnica de OMV *Full* de INTERMAX, la Ficha N° 011-OMV (Registro de OMV) describe los elementos que le permiten realizar funciones de conmutación de tráfico<sup>10</sup>, lo cual habilita la aplicación de la categoría correspondiente en el marco del artículo 21.4 de las Normas Complementarias y ratifica la procedencia de los parámetros económicos previstos en la ORMV.

Finalmente, respecto al alcance del mandato, se precisa que en la misma Ficha N° 011-OMV de INTERMAX se consigna que prestará servicios públicos móviles, ofreciendo a sus clientes servicios de voz, SMS y datos<sup>11</sup>. Ahora bien, en atención a su manifestación de que la implementación del servicio de datos se realizará en una etapa posterior, el Osiptel considera razonable mantener dicho servicio dentro del texto del mandato, en tanto forma parte del vector tarifario regulado, permitiendo que su ejecución operativa se programe de manera diferida sin afectar la coherencia técnica ni económica de la relación de acceso.

En ese sentido, se ratifica que la metodología de cargos de acceso aplicada en el Proyecto de Mandato se encuentra plenamente sustentada en la ORMV (Resolución N° 099-2024-CD/OSIPTEL) y en las disposiciones de los artículos 21.4 y 56 de las Normas Complementarias.

### 3.6. SOBRE LA INCLUSIÓN DEL SERVICIO DE SMS

#### POSICIÓN DE ENTEL

ENTEL sostiene que la provisión del servicio de SMS debe estar sujeta a un análisis de factibilidad técnica caso por caso, para garantizar la integridad, calidad y seguridad de

<sup>10</sup> “**F. DESCRIPCIÓN DE RED:**

(...)

El Operador Móvil Virtual estará constituido por:

(...)

**Sistema de Conmutación**

El sistema de conmutación GMSC será un software, modalidad open source, el cual estará alojado en servidores que soportará elementos de red compatibles con 3GPP. El sistema de conmutación es una plataforma de telefonía de código abierto y escalable, diseñada para enrutar e interconectar protocolos de comunicación por voz; asimismo tiene capacidad de interconexión.

Asimismo, la red core que implementará INTERMAX S.A.C. contará con elementos de red HLR (Home Location Register), HSS (Home Subscriber Server), PWG (Packet Data Network Gateway) y SMSC (Short Message Service Center).

(...)

<sup>11</sup> “**F. DESCRIPCIÓN DE RED:**

La empresa INTERMAX S.A.C. prestará Servicios Públicos Móviles como Operador Móvil Virtual (OMV), ofreciendo a sus clientes servicios de voz, envío de mensajes cortos (SMS) y datos utilizando la red core que implementará y la red de acceso del Operador Móvil con Red (OMR).

(...)

las redes. Afirma que imponer la habilitación del servicio sin concluir dicho análisis contraviene el principio normativo de evaluación individualizada y desnaturaliza el propósito de la regulación. ENTEL enfatiza que esta evaluación debe realizarse con rigor técnico y no de manera automática, pues lo contrario vulneraría las Normas Complementarias y el principio de razonabilidad en las decisiones regulatorias.

### POSICIÓN DE INTERMAX

INTERMAX sostiene que ENTEL busca dilatar la implementación del servicio de SMS alegando un análisis de factibilidad técnica, lo cual considera improcedente. Argumenta que ENTEL ya brinda acceso a otros OMV, como Suma Móvil, que incluso soporta a terceros, lo que evidencia que la red tiene capacidad suficiente. Además, cita el artículo 18 de las Normas Complementarias, que obliga al OMR a prever la capacidad necesaria desde el diseño y despliegue de su infraestructura. Por ello, condicionar la provisión de SMS a evaluaciones caso por caso contradice la normativa y carece de sustento técnico.

### POSICIÓN DEL OSIPTEL

Respecto a la inclusión del servicio de SMS, se precisa que, conforme al artículo 15 de Normas Complementarias, el acceso se define como:

***“Artículo 5.- Definición del acceso.***

*El acceso es el conjunto de acuerdos y condiciones que tiene por objeto permitir que el Operador Móvil Virtual pueda brindar a sus usuarios el servicio público móvil (voz, mensajes cortos de texto y acceso a internet), utilizando los servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades del Operador Móvil con Red que le permitan establecer su propia oferta comercial.”* Subrayado y énfasis agregados.

Según se advierte, la provisión del servicio de SMS forma parte integral del concepto de acceso y no puede ser condicionada a evaluaciones caso por caso. Asimismo, tal como lo manifiesta INTERMAX, el numeral 18.1 del artículo 18 de las Normas Complementarias, en concordancia con el numeral 7.4 del artículo 7 de la Ley N° 30083, exige que el OMR prevea la capacidad necesaria desde el diseño y despliegue de su infraestructura.

Asimismo, se advierte que ENTEL ya brinda el servicio de SMS a otros OMV, lo que evidencia que cuenta con la capacidad técnica para soportar este servicio sin comprometer la integridad ni la seguridad de su red. Por tanto, el análisis de factibilidad alegado por ENTEL no constituye un requisito para la implementación del SMS en el marco del mandato, sino una responsabilidad técnica que debe gestionarse internamente por el OMR. En consecuencia, se ratifica la obligación de ENTEL de habilitar el servicio de SMS en favor de INTERMAX dentro del plazo de implementación previsto en el numeral 9.2 del Apéndice I, garantizando la continuidad y calidad del acceso conforme a los estándares normativos.

### 3.7. SOBRE LAS OBLIGACIONES DEL TITULAR

#### POSICIÓN DE INTERMAX

INTERMAX observa que el literal g. del numeral 3.1 del Proyecto de Mandato impone a ENTEL la obligación de comunicar cualquier desperfecto que afecte a los abonados del OMV, sin fijar plazos específicos para su atención. Al respecto, considera que el plazo de siete (7) días hábiles previsto para consultas administrativas no resulta aplicable a incidencias técnicas y que, de interpretarse así, dicho plazo resultaría excesivo. Frente a los argumentos de ENTEL, que rechazan replicar los estándares del SLA pactado con otros OMV, INTERMAX invoca el Principio de Igualdad de Acceso del artículo 3 del

Reglamento de la Ley N° 30083 y sostiene que las condiciones más favorables ofrecidas por ENTEL a Suma Móvil deben extenderse en términos equivalentes a su relación de acceso.

Asimismo, precisa que el sustento normativo invocado por ENTEL carece de validez, pues la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL fue derogada por la Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTEL, que excluye a los OMV de su ámbito de aplicación. En esa línea, solicita que el literal b. del numeral 3.1 establezca expresamente que ENTEL debe cumplir con los requisitos de calidad aplicables al servicio público móvil, brindando a los usuarios de INTERMAX los mismos niveles de atención que a sus propios usuarios, e incorporar plazos definidos para la atención de averías en los Apéndices I (numeral 11) y II (numeral 1.3) del Mandato, a fin de garantizar una adecuada coordinación técnica y la continuidad del servicio.

### **POSICIÓN DE ENTEL**

ENTEL rechaza la propuesta de INTERMAX de incluir plazos específicos para la atención de averías basados en el SLA pactado con Suma Móvil, señalando que dichos acuerdos son independientes y responden a contextos técnicos y comerciales distintos. Afirma que no existe obligación regulatoria para replicar condiciones de otros contratos y que imponer plazos más cortos que los previstos en la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL podría generar riesgos operativos, afectando la correcta priorización de incidencias. ENTEL advierte que esto comprometería la continuidad y seguridad de la red ante incidentes complejos que requieren coordinación escalonada, por lo que considera improcedente la inclusión de dichos plazos en el mandato.

### **POSICIÓN DEL OSIPTEL**

Este Organismo considera que la ORMV recoge las obligaciones mínimas necesarias para la correcta ejecución del acceso mayorista; no obstante, atendiendo a los aspectos específicos discutidos por las partes sobre los tiempos de atención de incidencias y averías durante el periodo de negociación, se incorporarán disposiciones relativas a dicha materia. En particular, se acoge la propuesta de INTERMAX de establecer plazos máximos de atención, teniendo en cuenta que fue propuesto por la propia ENTEL durante su negociación con INTERMAX y tomando como referencia los tiempos previstos en el contrato de acceso entre ENTEL y Suma Móvil.

Asimismo, se precisa que la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL, invocada por ENTEL, no resulta aplicable al presente caso, dado que en esta se regulaba los estándares de calidad hacia usuarios finales y no contemplaba obligaciones entre operadores en esquemas de acceso mayorista, además de haber sido derogada por la Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTEL.

Sobre el particular, cabe indicar que a través de la Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTEL, que aprobó el Reglamento de Calidad de los Servicios públicos de telecomunicaciones, se exceptuó de la regulación de la calidad a los OMV teniendo como base al artículo 9 de la Ley N° 30083, el cual establece que los OMR son los responsables del cumplimiento de los indicadores de calidad de red establecidos por el Osiptel. Ello sin perjuicio que, los OMV, son los responsables de atender los reclamos de sus usuarios y prestar el servicio público móvil de acuerdo a indicadores de calidad de atención de los usuarios que establezca el Osiptel.

En tal sentido, el Mandato incluirá en el literal g. del numeral 3.1 de las Condiciones Generales y en los Apéndices I (numeral 11) y II (numeral 1.3) del Mandato las referencias a un nuevo Apéndice V, que contiene los plazos de atención de averías conforme a los

textos negociados por las partes, asegurando la continuidad y calidad del servicio mayorista, así como la adecuada coordinación entre el OMR y el OMV.

### 3.8. SOBRE LAS OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

#### POSICIÓN DE INTERMAX

INTERMAX solicita reformular el literal p) del numeral 3.2<sup>12</sup> para evitar ambigüedades y garantizar coherencia normativa. Inicialmente propuso limitar la obligación a casos de uso ilegal por parte de abonados, pero tras la observación de ENTEL acepta mantener un alcance más amplio, siempre que se precise que la disposición se enmarca en el Decreto Legislativo N° 1688<sup>13</sup> y su reglamento, que regulan comunicaciones ilegales en establecimientos penitenciarios y centros juveniles. Su propuesta final indica que el OMV debe tomar acciones bajo su control para evitar afectaciones al OMR cuando se detecten usos prohibidos o comunicaciones ilegales, conforme al marco legal aplicable, asegurando claridad, seguridad jurídica y alineación con las facultades previstas en el literal g) del mismo numeral<sup>14</sup>.

#### POSICIÓN DE ENTEL

ENTEL rechaza la propuesta inicial de INTERMAX para modificar el literal p) del numeral 3.2, señalando que la redacción actual es deliberadamente amplia para cubrir no solo el uso ilegal por parte de abonados, sino cualquier acción que pueda comprometer la red o los servicios. Mencionan que limitar la obligación únicamente a los abonados reduciría la capacidad preventiva del OMR frente a otros usos indebidos provenientes de actores distintos, lo que, según ENTEL, afectaría la protección de la red y sería contrario al principio de seguridad operativa.

#### POSICIÓN DEL OSIPTEL

El Osiptel considera que el literal p) del numeral 3.2 debe conservar su redacción original, en tanto su formulación amplia resulta necesaria para resguardar la integridad y seguridad de la red del OMR frente a cualquier uso indebido o irregular del servicio público móvil, independientemente de su origen. Limitar su aplicación a un marco normativo específico, como el Decreto Legislativo N° 1688, podría restringir el alcance preventivo de la obligación, la cual comprende no solo los supuestos de comunicaciones ilegales en establecimientos penitenciarios, sino también otras situaciones que, conforme a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>15</sup> u otras normas sectoriales, puedan comprometer la operación de la red o la continuidad del servicio.

En ese sentido, se mantiene la redacción prevista en el Proyecto de Mandato, que exige al beneficiario adoptar todas las acciones que estén bajo su control para evitar

<sup>12</sup> **“3.2. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

(...)

*p. Tomar las acciones pertinentes que estuvieran bajo su control, a fin de que EL TITULAR no se vea afectado cuando este comunique a EL BENEFICIARIO que ha verificado un uso prohibido o ilegal del servicio público móvil, o cuando EL BENEFICIARIO lo detecte o verifique por sus propios medios.”*

<sup>13</sup> Decreto Legislativo que regula obligaciones y sanciones administrativas para las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en relación con las comunicaciones ilegales en establecimientos penitenciarios y centros juveniles.

<sup>14</sup> **“3.2. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

(...)

*g. Facultar a EL TITULAR a proceder directamente con la desconexión del servicio público móvil brindado a un abonado de EL BENEFICIARIO, en el caso que EL TITULAR o cualquier autoridad o entidad competente detecte el uso prohibido o ilegal del mismo, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa vigente. EL BENEFICIARIO prestará a EL TITULAR todo el apoyo que este requiera para dar cumplimiento a lo previsto en el presente literal.”*

<sup>15</sup> Aprobada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

afectaciones al titular derivadas de usos indebidos o ilícitos del servicio. Esta formulación garantiza la aplicación flexible y transversal de la obligación, permitiendo su adecuación a las distintas disposiciones regulatorias y operativas que resulten aplicables, sin restringir su eficacia a un marco normativo determinado.

### **3.9. SOBRE LA PERIODICIDAD EN EL REPORTE DE LAS PROYECCIONES**

#### **POSICIÓN DE INTERMAX**

INTERMAX solicita precisar la periodicidad para remitir la información del Cuadro N° 2 (Proyección de Abonados), ya que el texto actual indica que debe enviarse de forma semestral, pero no aclara si se trata de semestres calendario (enero-junio, julio-diciembre) o períodos de seis meses desde el inicio de operaciones. Para evitar interpretaciones dispares, propone que se establezca expresamente que la actualización se realice con periodicidad semestral calendario y no como períodos contados desde el inicio de operaciones, salvo acuerdo distinto entre las partes, a fin de garantizar claridad, predictibilidad y cumplimiento oportuno de esta obligación.

Argumenta que esta precisión es necesaria para evitar interpretaciones dispares y garantizar seguridad jurídica, en línea con el artículo 13 de las Normas Complementarias, que exige definir la periodicidad de común acuerdo entre las partes. INTERMAX considera que la propuesta de ENTEL de dejar la periodicidad abierta a futuras negociaciones es contraria al marco regulatorio, pues generaría incertidumbre y discrecionalidad.

#### **POSICIÓN DE ENTEL**

ENTEL considera que la propuesta de INTERMAX para establecer la periodicidad de la actualización de la proyección de tráfico y abonados como “semestral calendario” limita la flexibilidad operativa y la capacidad de adaptar la información a hitos reales de implementación. Señala que fijar cortes rígidos por calendario podría generar desalineación con la planificación interna de red, que se basa en variaciones reales de demanda. Por ello, ENTEL propone que la periodicidad no sea fija, sino que quede abierta a futuras negociaciones bilaterales, permitiendo mecanismos dinámicos que se ajusten a la evolución del tráfico y abonados del OMV.

#### **POSICIÓN DEL OSIPTEL**

Al respecto, se considera pertinente la precisión solicitada por INTERMAX, en tanto contribuye a uniformar la periodicidad y oportunidad en la remisión de las proyecciones de tráfico y abonados, evitando interpretaciones dispares entre las partes. En consecuencia, se acoge la propuesta de INTERMAX para que el último párrafo del numeral 4 del Apéndice I precise que la actualización de las proyecciones se efectuará con periodicidad semestral calendario (enero-junio y julio-diciembre), salvo que las partes acuerden una frecuencia distinta. Esta precisión otorga certeza sobre los hitos de actualización de información y facilita la supervisión y cumplimiento de la obligación por parte de ambas empresas.

Finalmente, sin perjuicio de lo señalado por INTERMAX respecto al servicio de datos, se ha incluido en el Mandato la información de proyecciones de tráfico y abonado en función de la información remitida por la citada empresa.

### 3.10. RESPECTO A LOS COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN

#### POSICIÓN DE INTERMAX

INTERMAX advierte que, aunque el Proyecto de Mandato contempla plazos y actividades para la implementación del acceso, el procedimiento actual podría no garantizar tiempos oportunos, como ocurrió en el mandato con BITEL, donde fue necesario emitir un mandato complementario para definir costos tras dos años de retraso. Por ello, propone incorporar un mecanismo más ágil y predecible con intervención directa del Osiptel para evitar dilaciones. Además, solicita incluir una lista mínima de actividades técnicas vinculadas a la implementación, tal como se hizo en el mandato complementario anterior, para impedir que el OMR exija adquisiciones innecesarias. Esta medida busca asegurar que la implementación se realice dentro de plazos razonables, evitando prácticas dilatorias y garantizando la competencia efectiva en el mercado móvil.

#### POSICIÓN DE ENTEL

ENTEL rechaza la propuesta de INTERMAX para incluir un listado mínimo de actividades de implementación en el mandato, argumentando que la integración depende de la arquitectura de red y la solución tecnológica del OMR, por lo que replicar listados de otros operadores, como el caso Bitel, podría generar incompatibilidades y subutilización de recursos. Además, considera que el nivel de detalle solicitado limitaría su capacidad técnica para definir la mejor forma de integración y que la intervención temprana del Osiptel en esta etapa desnaturalizaría la negociación directa entre las partes, afectando la flexibilidad operativa necesaria para garantizar una implementación eficiente.

#### POSICIÓN DEL OSIPTEL

El Osiptel considera que la ORMV ya establece un marco procedimental suficiente para la implementación del acceso, definiendo los plazos, hitos y mecanismos de coordinación entre el OMR y el OMV. No obstante, en atención a la experiencia reciente<sup>16</sup> y con el fin de garantizar mayor predictibilidad y transparencia, resulta pertinente incorporar una referencia técnica que delimite las actividades vinculadas directamente a la implementación del acceso.

En ese sentido, el Osiptel tomará como referencia el listado de actividades técnicas contenido en el Mandato Complementario entre INTERMAX y BITEL (Resolución N° 044-2025-CD/OSIPTEL), en la medida que dicho esquema refleja las tareas esenciales que deben retribuirse como parte de los costos de implementación. Esta referencia se sustenta en el principio establecido en el artículo 21.2 de las Normas Complementarias, según el cual los costos y tarifas mayoristas solo pueden retribuir servicios, elementos de red y facilidades estrictamente relacionados con la relación de acceso.

En ese sentido, el listado incluye las actividades que deben ser contempladas para asegurar la implementación del acceso; sin embargo, permite que las partes, durante la etapa de implementación, puedan ampliarlo, modificarlo o ajustarlo de común acuerdo, conforme a las particularidades técnicas de la red y a los requerimientos específicos de la solución adoptada. De esta manera, se mantiene la flexibilidad técnica del OMR, se asegura la participación activa del OMV en la definición de las actividades y se garantiza que los costos de implementación respondan únicamente a componentes necesarios

<sup>16</sup> Cabe precisar que el Osiptel procura que las partes solucionen las controversias surgidas durante la implementación mediante mecanismos de coordinación directa, conforme al marco procedimental vigente. En ese sentido, cualquier demora en la definición de costos o actividades es atribuible a las partes, quienes siempre han contado con la posibilidad de acudir al regulador, en la vía correspondiente, para resolver discrepancias. Esta aclaración refuerza que la intervención del Osiptel no sustituye la responsabilidad primaria de negociación entre el OMR y el OMV, sino que actúa como instancia subsidiaria para garantizar el cumplimiento oportuno del mandato.

para la efectiva provisión del acceso, evitando dilaciones o sobre retribuciones no justificadas.

#### 4. CONTENIDO DEL MANDATO DE ACCESO

Como se indicó en el Informe N° 116-2025-DPRC/OSIPTEL que sustenta el Proyecto de Mandato, INTERMAX solicitó a ENTEL el acceso a su red en su condición de OMV, detallando los siguientes servicios mayoristas, elementos de red y facilidades solicitadas:

1. Cargos de acceso por minuto, MB y SMS.
2. Facilidades para la conexión de equipos.
3. Facilidades de coubicación.
4. Envío del número de abonado que origina el tráfico de voz, datos y SMS.
5. Capacidad en las redes y disponibilidad de acceso necesaria en sus redes para atender a los usuarios.
6. Provisión de tarjetas SIM.

A partir de dicha solicitud, las partes iniciaron una negociación basada en el proyecto de contrato propuesto por ENTEL. No obstante, del análisis de la documentación que obra en el expediente, se apreció la existencia de desacuerdos en torno a diversas condiciones esenciales para la provisión efectiva del acceso. En efecto, las partes discreparon sobre el costo de implementación, los cargos de acceso<sup>17</sup>, los plazos de implementación, el envío de previsiones de tráfico, la aplicación de garantías, entre otros aspectos relevantes.

Corresponde señalar que el marco normativo en materia de acceso confiere al Osiptel un rol subsidiario que no se limita a resolver discrepancias puntuales, sino que puede establecer de manera integral las condiciones técnicas, económicas y operativas que viabilicen la relación de acceso en su conjunto. En este sentido, este Organismo adoptó un enfoque integral orientado a garantizar la coherencia, completitud y correcta ejecución del mandato.

Bajo este contexto, el mandato que emita el Osiptel incorpora todas las condiciones necesarias para estructurar adecuadamente la relación de acceso, adoptando como documento marco la Oferta Referencial Móvil Virtual (ORMV), conforme lo establece el artículo 56 de las Normas Complementarias:

***“Artículo 56.- Uso de la ORMV para la emisión del mandato***

*Vencido el plazo de ley para negociar y suscribir un contrato de acceso considerando la ORMV, el Operador Móvil Virtual o el Operador Móvil con Red, pueden solicitar al Osiptel, la emisión de un mandato. **El Osiptel, respetando las etapas procedimentales, emite el mandato respectivo, considerando como documento marco las condiciones previstas en la ORMV.**” (énfasis y subrayado agregado).*

Es importante señalar que la ORMV es un documento sometido a consulta pública del sector<sup>18</sup>, que establece las condiciones generales, técnicas y económicas que permitan a un OMV brindar a sus usuarios el servicio público móvil, utilizando los servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades de un OMR, a cambio de una contraprestación económica. Por lo tanto, la citada oferta constituye un instrumento eficaz para viabilizar la relación de acceso entre INTERMAX y ENTEL al contener las condiciones mínimas necesarias para tal efecto.

<sup>17</sup> Al respecto, INTERMAX plantea aplicar criterios similares a otros mandatos de acceso (*benchmarking*), lo cual fue rechazado por ENTEL, quien defendió su propuesta como parte de su oferta ofrecida a otros OMV.

<sup>18</sup> Los comentarios de ENTEL e INTERMAX fueron debidamente resueltos en la matriz de comentarios de la norma.

A mayor detalle, la citada oferta está compuesta de una sección de condiciones generales y cuatro (4) apéndices: (i) Condiciones técnicas, (ii) Procedimiento de interacción en relación con la prestación del servicio público móvil, (iii) Acta de aceptación del acceso y (iv) Condiciones económicas. Asimismo, en el presente mandato se ha incorporado un nuevo apéndice relativo a los plazos de atención de incidencias.

A continuación, se resumen las condiciones generales, técnicas y económicas contenidas en el Mandato de Acceso.

#### **4.1. Sobre las condiciones generales**

Las condiciones generales del Mandato de Acceso se encuentran orientadas a establecer el marco legal, los derechos, obligaciones y responsabilidades que regulan la relación entre INTERMAX, en su calidad de OMV, y ENTEL, en su calidad de OMR. Estas condiciones están en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 30083, su Reglamento, las Normas Complementarias y la normativa vigente del sector telecomunicaciones.

El objeto del Mandato de Acceso es permitir que INTERMAX pueda brindar el servicio público móvil a sus usuarios, utilizando los servicios mayoristas, elementos de red y demás facilidades provistas por ENTEL, a cambio de una contraprestación económica. Este Mandato solo confiere derechos a favor de INTERMAX en cuanto al acceso y utilización de dichas facilidades, sin extenderse a otros derechos distintos a los expresamente contemplados.

Es preciso indicar que esta sección establece un conjunto de obligaciones específicas para ambas empresas. Por parte de ENTEL, se incluyen compromisos como permitir el acceso a la red, garantizar niveles de calidad equivalentes a los brindados a sus propios usuarios, mantener la continuidad del servicio, proporcionar información técnica oportuna, y comunicar de inmediato cualquier afectación al servicio, entre otros. Por su parte, INTERMAX debe asumir íntegramente la responsabilidad comercial frente a sus abonados, realizar el pago de la contraprestación, cumplir con las normas de atención al usuario, colaborar en la prevención del uso indebido del servicio, entre otros.

Asimismo, el Mandato regula los derechos recíprocos entre las partes, entre los que destacan el derecho de INTERMAX a condiciones de acceso no discriminatorias y a la migración de sus abonados a otro OMR, y el derecho de ENTEL a exigir garantías y a recibir información periódica sobre proyecciones de tráfico.

Cabe indicar que el Mandato entra en vigencia al día siguiente de su aprobación por el Osiptel y su plazo es indeterminado, salvo que ocurra la cancelación del registro de OMV o se configure alguna de las causales de terminación previstas. También se regula el régimen de confidencialidad, protección de datos personales de los abonados, responsabilidades ante reclamos y daños, intercambio de información técnica, uso del servicio de internet conforme a la normativa de neutralidad de red, y los mecanismos de solución de controversias.

#### **4.2. Sobre las condiciones técnicas**

Las condiciones técnicas del Mandato de Acceso se encuentran detalladas en el Apéndice I de la ORMV y regulan los aspectos operativos, tecnológicos y de conectividad necesarios para que INTERMAX, en su calidad de OMV, pueda brindar el servicio público móvil utilizando la red de ENTEL, en su calidad de OMR.

Entre otros, se establece que el acceso comprende la provisión mayorista de servicios de voz, mensajes cortos de texto (SMS) y datos móviles, los cuales serán gestionados

por INTERMAX de acuerdo con su oferta comercial. ENTEL debe garantizar que los servicios mayoristas brindados cumplan con los mismos niveles de calidad y continuidad que los ofrecidos a sus propios abonados, en conformidad con la normativa aplicable.

El acceso se implementa mediante la habilitación de capacidades técnicas en las subredes de acceso, *core* y transmisión de ENTEL. Para ello, INTERMAX debe establecer un circuito de conexión que incluya un enlace principal (fibra óptica) y un enlace de respaldo (microondas u otra solución independiente). ENTEL debe proporcionar las facilidades técnicas y logísticas para permitir la conectividad física y lógica entre ambas redes.

Asimismo, se establece que la cobertura del servicio brindado por INTERMAX estará limitada a las áreas donde ENTEL cuente con cobertura. Además, INTERMAX deberá remitir periódicamente a ENTEL las proyecciones de tráfico y número de abonados, las cuales sirven como base para el dimensionamiento de red. Esta información debe actualizarse de forma semestral, salvo pacto distinto entre las partes.

Otros aspectos técnicos relevantes incluyen:

1. La diferenciación del tráfico entre el OMV y el OMR a través de numeración y códigos de enrutamiento asignados por el MTC.
2. El uso obligatorio de equipos homologados, en cumplimiento del marco normativo vigente y de las disposiciones del RENTESEG.
3. La implementación del acceso, que debe concluir en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles desde la recepción de los requerimientos técnicos iniciales, incluyendo pruebas técnicas conjuntas y emisión del acta de aceptación.
4. Los mecanismos de seguridad, contingencia y coordinación técnica, los cuales deben garantizar la continuidad del servicio, la integridad de la información y una respuesta adecuada ante incidentes técnicos o de seguridad.

Finalmente, las condiciones técnicas prevén mecanismos para la planificación de cambios, la notificación de modificaciones en la red que puedan afectar el acceso, y la coordinación necesaria para el cumplimiento del procedimiento de interacción, conforme al Apéndice II del Mandato de Acceso.

#### **4.3. Sobre las condiciones económicas**

Las condiciones económicas del Mandato de Acceso se encuentran recogidas en el Apéndice IV de la ORMV y regulan los aspectos vinculados al pago por los servicios mayoristas, los costos de implementación, los cargos por acceso, y otros conceptos como interconexión, coubicación, numeración y tarjetas SIM.

En primer lugar, el Mandato establece que INTERMAX deberá asumir los costos de implementación vinculados estrictamente al acceso a la red de ENTEL, incluyendo el equipamiento necesario para la configuración física y lógica de la conexión, así como cualquier funcionalidad adicional requerida por INTERMAX y no considerada dentro del esquema operativo habitual del OMR.

En cuanto a los cargos de acceso, se dispone que estos aplican exclusivamente para los servicios de voz saliente (por minuto), SMS saliente (por mensaje) y datos (por

megabyte). La estructura tarifaria puede ser escalonada<sup>19</sup>, y se determina sobre la base de una tarifa promedio del servicio publicada por el Osiptel en el portal Punku y un descuento porcentual que debe aplicarse a dicha tarifa promedio.

Respecto al descuento porcentual, la ORMV prevé que este porcentaje será variable en función del tipo de OMV. En el presente caso, considerando que INTERMAX es un operador que posee infraestructura de red que caracteriza a un OMV *full*<sup>20</sup>, corresponde que dicho porcentaje refleje el ahorro de costos en la comercialización minorista y en el uso de sus elementos de red. Sobre la base de este enfoque -discutido en el Informe N° 00046-DPRC/2024<sup>21</sup> que sustenta el uso de la ORMV- el descuento porcentual ha sido determinado según el detalle previsto en el Anexo 2 del Informe N° 116-2025-DPRC/OSIPTEL y asciende a 31%.

Cabe indicar que la ORMV prevé que, en un plazo de cinco (5) días hábiles a ser contado a partir de la entrada en vigencia del Mandato, INTERMAX remitirá a ENTEL, con copia al Osiptel, los cargos aplicables -que se sujetan a las reglas<sup>22</sup> establecidas en la ORMV- y su respectivo sustento. Asimismo, se ha previsto que los cargos de acceso se actualizarán anualmente, previa comunicación de INTERMAX a ENTEL y al Osiptel.

Por otra parte, en caso se establezcan relaciones de interconexión directa, los cargos de interconexión serán aquellos establecidos por el Osiptel que se encuentren vigentes a la fecha de registro de tráfico o aquellos establecidos en el mandato o contrato de interconexión. Es preciso señalar que a efectos de establecer la obligación de interconexión se ha incorporado, en el literal i) del numeral 3.2 de las Condiciones Generales del Mandato, la obligación de ENTEL de proporcionar a INTERMAX la interconexión directa de sus redes y servicios, garantizando que los usuarios de esta última, cuando se encuentren conectados a la red de ENTEL en su condición de OMR, puedan comunicarse eficazmente tanto con los usuarios de ENTEL como con los de terceros operadores. Asimismo, en el numeral 4 del Apéndice IV, se han incorporado las condiciones aplicables dispuestas en los artículos 7 y 28 de las Normas Complementarias.

Adicionalmente, se prevé el pago por conceptos de coubicación, cuyos precios varían según la ubicación geográfica y la capacidad de espacio (por fracción de rack o rack completo), así como por el tipo de energía suministrada. Dichas condiciones fueron

<sup>19</sup> Los cargos escalonados resuelven ciertas críticas observada en la literatura económica respecto a la imposición de cargos únicos. Ver crítica en: Laffont, J. J. & Tirole, J. (2001). *Competition in telecommunications*. MIT press. En el presente caso, se ha mantenido la redacción de la ORMV respecto a que la estructura de cargos puede ser escalonada.

<sup>20</sup> HSS (*Home Subscriber Server*), HLR (*Home Location Register*), SMSC (*Short Message Service Center*), P-GW/PDN-Packet Data Network, GMSC, entre otros.

<sup>21</sup> Análisis de Impacto Regulatorio de la Modificación de las Normas Complementarias aplicables a los Operadores Móviles Virtuales - OMV.

<sup>22</sup> "2. **CARGOS DE ACCESO**

*En un plazo de cinco (5) días hábiles a ser contado a partir de la entrada en vigencia del Mandato, EL BENEFICIARIO remite a EL TITULAR, con copia al Osiptel, los cargos aplicables al presente Mandato de Acceso y su respectivo sustento (según el numeral 11 del presente Apéndice), para lo cual debe cumplir las siguientes reglas:*

- i. *La determinación de cargos se realiza únicamente por los servicios de voz saliente (min), SMS saliente (SMS) y datos (MB).*
- ii. *La estructura de cargos es escalonada, según rangos de tráfico establecidos por EL BENEFICIARIO.*
- iii. *El cargo promedio del servicio debe ser igual a la tarifa promedio de dicho servicio descontada de un porcentaje de 31%.*

**Nota 1:** *El cargo promedio del servicio es el valor resultante de dividir la facturación total del servicio (en S/ sin IGV) entre el tráfico total facturado (estimado o histórico) por dicho servicio (en min, SMS o MB), durante un periodo de seis (6) meses.*

**Nota 2:** *La tarifa promedio del servicio corresponde al último valor publicado en el portal Punku (<https://punku.osiptel.gob.pe/>), sección Reportes-Precios-Tarifa promedio por MB de Internet Móvil o Tarifa promedio de voz móvil, según corresponda. La tarifa promedio del servicio de SMS será igual a la tarifa promedio de voz móvil."*

adoptadas de la Oferta Básica de Compartición de Telefónica del Perú S.A.C.<sup>23</sup> y también fueron establecidas por el Osiptel en el mandato solicitado por INTERMAX para el acceso, en su calidad de OMV, a las redes de Telefónica del Perú S.A.A.<sup>24</sup> y Viettel Perú S.A.C.<sup>25</sup> Todos estos cargos son facturados mensualmente por adelantado y deben ser abonados en un plazo de quince (15) días calendario desde su emisión.

Para la liquidación de cargos, se aplican las reglas del TUO de las Normas de Interconexión, estableciéndose esquemas de tasación por segundo (voz), por unidad (SMS) y por kilobyte (datos), además de los mecanismos de facturación, suspensión por falta de pago y otorgamiento de garantías mediante carta fianza conforme a los artículos 96 al 99 del TUO de las Normas de Interconexión.

Finalmente, se establece que, en caso de acuerdo para la provisión de tarjetas SIM, el precio será comunicado por ENTEL, en cuyo caso se establece un plazo no mayor a veinte (20) días desde la entrada en vigencia del presente Mandato, en tanto que se requiere que ambas partes utilicen equipos previamente homologados por el MTC, en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

## **5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

Según lo expuesto en el presente informe, esta Dirección ha evaluado los comentarios formulados al Proyecto de Mandato, confirmando su procedencia.

En ese sentido, se recomienda elevar a consideración del Consejo Directivo el Mandato de Acceso que establece las condiciones generales, técnicas y económicas que permitirán a INTERMAX, en su calidad de OMV, prestar el servicio público móvil a sus usuarios, haciendo uso de los servicios mayoristas, elementos de red y demás facilidades provistas por ENTEL, en su calidad de OMR.

Atentamente,

LENNIN FRANK QUIZO CORDOVA  
DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS  
Y COMPETENCIA

<sup>23</sup> Aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 039-2016-GG/OSIPTEL.

<sup>24</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 233-2022-CD/OSIPTEL.

<sup>25</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 143-2023-CD/OSIPTEL.

**ANEXO: MANDATO DE ACCESO****CONDICIONES GENERALES****1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANDATO DE ACCESO**

El presente Mandato de Acceso tiene por objeto establecer las condiciones generales, técnicas y económicas que permitan a Intermax S.A.C. (en adelante, **EL BENEFICIARIO**) en su condición de Operador Móvil Virtual brindar a sus usuarios el servicio público móvil, utilizando los servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades de Entel Perú S.A. (en adelante, **EL TITULAR**) en su condición de Operador Móvil con Red, a cambio de una contraprestación económica.

Asimismo, el Mandato de Acceso solo constituye a favor de **EL BENEFICIARIO**, el derecho del acceso, servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades de **EL TITULAR**, bajo las condiciones establecidas en este documento, quedando excluidos cualquier derecho de otro tipo.

**2. MARCO LEGAL**

Las condiciones del presente Mandato de Acceso se sujetan al ordenamiento jurídico peruano y deben ser cumplidas por **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** (en adelante, denominados conjuntamente como **LAS PARTES**). Las condiciones del acceso se rigen por las disposiciones de la Ley N° 30083, su Reglamento, y las Normas Complementarias aplicables a los OMV, leyes y reglamentos de telecomunicaciones vigentes, siendo de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil.

**3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES****3.1. OBLIGACIONES DE EL TITULAR**

**EL TITULAR** tiene las siguientes obligaciones:

- a. Permitir que **EL BENEFICIARIO** utilice los servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades de **EL TITULAR** que se establezcan en el presente Mandato de Acceso, sin perjuicio de sus modificaciones posteriores.
- b. Cumplir con los requisitos de calidad previstos en la normativa que resulte aplicable al servicio público móvil, debiendo brindar a los usuarios de **EL BENEFICIARIO** los mismos niveles de calidad de servicio que **EL TITULAR** brinda a sus propios usuarios.
- c. Brindar el servicio público móvil de forma ininterrumpida, salvo caso fortuito, fuerza mayor, hecho no imputable debidamente acreditado o aquellos casos en los que se deba realizar mantenimientos correctivos y preventivos de la infraestructura, conforme a las disposiciones de la normativa aplicable.
- d. Cumplir con las actividades a su cargo que se establezcan en el Mandato de Acceso, entre ellas, el Apéndice I y el Apéndice II, denominado "Procedimiento de interacción en relación con la prestación del servicio público móvil" que forma parte integrante del Mandato de Acceso.
- e. Brindar la atención (vía telefónica, correo electrónico o mensajería en línea) de las consultas y solicitudes que sean formuladas por **EL BENEFICIARIO** respecto del acceso provisto por **EL TITULAR** en un plazo máximo de siete (7) días hábiles.
- f. Remitir oportunamente a **EL BENEFICIARIO** toda la información relativa y estrictamente necesaria para la correcta ejecución del Mandato de Acceso, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles.
- g. Dar aviso a **EL BENEFICIARIO** de forma inmediata sobre cualquier daño o desperfecto que afecte o pueda afectar a los abonados de **EL BENEFICIARIO**, sin perjuicio de lo establecido en el Apéndice V.
- h. Adoptar medidas de gestión en su red que resulten necesarias para evitar que los usuarios de **EL BENEFICIARIO** realicen uso prohibido del servicio público móvil o cualquier otro uso ilegal determinado como tal por la ley u orden de autoridad competente, siempre que le sea factible realizarlo desde sus elementos red.
- i. Proporcionar la interconexión de sus redes y servicios con las redes y servicios de **EL BENEFICIARIO**, garantizando que los usuarios de **EL BENEFICIARIO** (cuando se conecten a la red de **EL TITULAR**, en su condición de OMR) puedan comunicarse de manera efectiva

con los usuarios de **EL TITULAR**, así como con los usuarios de otras redes con las que **EL TITULAR** haya suscrito acuerdos de interconexión.

- j. Otras establecidas en la normativa vigente.

### 3.2. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

**EL BENEFICIARIO** tiene las siguientes obligaciones:

- a. Asumir la totalidad de los gastos involucrados en la prestación del servicio público móvil a sus abonados.
- b. Pagar oportunamente a **EL TITULAR** la contraprestación establecida en el Mandato de Acceso.
- c. Asumir la entera responsabilidad por la atención al cliente, la facturación y recaudación, ventas, aprovisionamiento del servicio público móvil a sus abonados, incluyendo, aunque sin limitarse, la emisión y entrega oportuna del recibo o el comprobante de pago correspondiente.
- d. Utilizar la numeración del servicio público móvil que le haya sido asignada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- e. Realizar todas las actividades relativas a la prestación del servicio público móvil a sus abonados y usuarios, lo cual incluye, sin limitarse, las actividades de orientación, información y asistencia a sus abonados, cumpliendo con las normas aplicables en la materia.
- f. Asumir la atención de reclamos por el servicio público móvil frente a sus abonados y usuarios, así como la responsabilidad que le sea imputable por cualquier reclamo por deficiencia, falta de información o cualquier problema que se presente vinculado con y/o derivado de la prestación del servicio público móvil a sus abonados y usuarios. Para estos efectos, será de aplicación lo señalado en el Apéndice II, denominado "Procedimiento de interacción en relación con la prestación del servicio público móvil" que forma parte integrante del Mandato de Acceso.
- g. Facultar a **EL TITULAR** a proceder directamente con la desconexión del servicio público móvil brindado a un abonado de **EL BENEFICIARIO**, en el caso que **EL TITULAR** o cualquier autoridad o entidad competente detecte el uso prohibido o ilegal del mismo, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa vigente. **EL BENEFICIARIO** prestará a **EL TITULAR** todo el apoyo que este requiera para dar cumplimiento a lo previsto en el presente literal.
- h. Mantener libre de responsabilidad a **EL TITULAR** por hechos que sean imputables a **EL BENEFICIARIO** y que perjudiquen la prestación del servicio móvil.
- i. Informar al Osiptel sobre las tarifas que cobrará por el servicio público móvil.
- j. Contar con un número telefónico para prestar información y asistencia a sus abonados con capacidad suficiente para atenderlos adecuadamente, cumpliendo con las disposiciones de la normativa vigente.
- k. Cumplir con las actividades a su cargo que se establezcan en el Mandato de Acceso, entre ellas el Apéndice I - "Condiciones Técnicas".
- l. Mantener vigente la garantía que le solicite **EL TITULAR**, de acuerdo con lo definido en el Mandato de Acceso.
- m. Proporcionar a **EL TITULAR** todas las facilidades y brindar la cooperación que esta le solicite para la correcta ejecución del Mandato de Acceso.
- n. Entregar a **EL TITULAR** las proyecciones de tráfico necesarias para el dimensionamiento del servicio de acceso, de acuerdo con lo establecido en el presente Mandato de Acceso.
- o. No revender el tráfico (voz móvil, SMS y/o datos móviles) a terceros distintos a sus abonados.
- p. Tomar las acciones pertinentes que estuvieran bajo su control, a fin de que **EL TITULAR** no se vea afectado cuando este comunique a **EL BENEFICIARIO** que ha verificado un uso prohibido o ilegal del servicio público móvil, o cuando **EL BENEFICIARIO** lo detecte o verifique por sus propios medios.
- q. Reportar al Osiptel, al Ministerio de Transportes y Comunicaciones o cualquier autoridad o entidad pública que lo requiera, la información de sus abonados y usuarios que le sea solicitada conforme a la normativa vigente.
- r. Cumplir con las demás disposiciones vigentes que normen las actividades en su condición de Operador Móvil Virtual.
- s. Otras establecidas en la normativa vigente.

### 3.3. DERECHOS DEL TITULAR

**EL TITULAR** tiene los siguientes derechos:

- a. A recibir de **EL BENEFICIARIO** la contraprestación económica en los plazos establecidos conforme al Apéndice IV - "Condiciones Económicas" del Mandato de Acceso.
- b. A solicitar a **EL BENEFICIARIO** el otorgamiento de una garantía que respalde el cumplimiento de las obligaciones económicas asumidas en el Mandato de Acceso.
- c. A recibir de **EL BENEFICIARIO** las proyecciones de demanda de tráfico del servicio público móvil, de manera periódica conforme al detalle y periodicidad establecida en el Apéndice I - "Condiciones Técnicas".
- d. Otros derechos que reconozca la normativa vigente.

### 3.4. DERECHOS DEL BENEFICIARIO

**EL BENEFICIARIO** tiene los siguientes derechos:

- a. Al acceso a la red de **EL TITULAR** de manera ininterrumpida y por el tiempo requerido por **EL BENEFICIARIO**, conforme a la normativa aplicable.
- b. A acceder a condiciones no discriminatorias respecto a las brindadas por **EL TITULAR** a otros operadores móviles virtuales.
- c. A migrar con toda la base de datos de sus abonados a otro Operador Móvil con Red, debiendo garantizar la continuidad del servicio a sus abonados.
- d. A solicitar a **EL TITULAR** el otorgamiento de una garantía que respalde el cumplimiento de las obligaciones económicas asumidas en el Mandato de Acceso.
- e. Otros derechos que le reconozca la normativa vigente.

## 4. PLAZO DEL MANDATO DE ACCESO

- 4.1. El Mandato de Acceso entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación por parte del Osiptel y su plazo de vigencia es indeterminado.
- 4.2. La vigencia del Mandato de Acceso concluye indefectiblemente luego de transcurrido un periodo de sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha en que sea declarada la cancelación del registro de Operador Móvil Virtual otorgado a **EL BENEFICIARIO**.

## 5. RÉGIMEN GENERAL PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Toda información técnica, operativa u otra relacionada con el Mandato de Acceso que resulte ser necesaria e imprescindible para la provisión de los servicios contenidos en el presente, debe ser proporcionada por la parte correspondiente, en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles de ser solicitada por la otra parte; ello, a excepción de los casos en que apliquen otros plazos expresamente contemplados en el Mandato de Acceso.

## 6. RESPONSABILIDADES ANTE LOS RECLAMOS DE LOS ABONADOS

**EL BENEFICIARIO** es responsable frente a sus abonados y usuarios, por cualquier reclamo o cualquier acción que haya sido o pudiera ser invocada o interpuesta por ellos respecto del servicio público móvil. En ese sentido, **EL BENEFICIARIO** asume íntegramente la responsabilidad de atender todos los reclamos frente a sus abonados y usuarios por el servicio público móvil brindado.

Sin perjuicio de lo anterior, **EL BENEFICIARIO** tiene derecho a requerir la devolución de los pagos efectuados a **EL TITULAR**, en los casos que **EL BENEFICIARIO** haya asumido frente a sus abonados devoluciones o compensaciones por reclamos que tuvieron origen en fallas de la red o el incumplimiento de las obligaciones imputables a **EL TITULAR**.

## 7. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

- 7.1. Si por causas imputables directa y exclusivamente a las partes, o de terceros contratados por estas, se produjeran daños directos, indirectos o consecuenciales a la infraestructura de telecomunicaciones u otras instalaciones de la otra parte, o a terceras personas,

propiedades públicas o privadas, **EL BENEFICIARIO** o **EL TITULAR**, según corresponda, debe, sin ser limitativos, reparar e indemnizar los daños causados a la otra parte, a terceros o sus propiedades, conforme a las disposiciones del código civil. En cualquiera de estos casos, incluso si el daño fuera producido por terceros contratados por estas, **EL BENEFICIARIO** o **EL TITULAR**, según corresponda, debe cubrir el íntegro del valor del bien o bienes afectados, incluyéndose en dicho valor, el que corresponda a los costos por concepto de supervisión, mano de obra, dirección técnica y, en general, cualquier otro importe que sea necesario sufragar para su reposición.

- 7.2. Si **EL BENEFICIARIO** o **EL TITULAR** se ve obligado a pagar (por causa imputable directa y exclusivamente a la otra parte, incluyendo sus trabajadores directos y/o sus contratistas), sin ser limitativos, compensaciones, multas, penalidades o cualquier tipo de sanción, estas deben ser asumidas por la otra parte. En caso de que los referidos daños y perjuicios sean imputables parcialmente, cada parte responde proporcionalmente. En caso no se pueda determinar la proporción de la responsabilidad, esta es asumida en fracciones iguales.
- 7.3. Para efectos de lo señalado en los numerales 7.1 y 7.2 anteriores, la parte afectada debe remitir la factura por los conceptos correspondientes, acompañada de su sustento, la misma que debe ser cancelada en un plazo de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de su presentación, siempre que no existan observaciones al respecto. De ser el caso, la parte reclamada puede formular observaciones en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la factura acompañada de los sustentos correspondientes.

En caso la parte reclamada decidiera desestimar las observaciones y sus correspondientes sustentos presentados, debe comunicar dicha decisión a su contraparte en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibidas tales observaciones, a fin de que las partes procedan conforme al artículo 13.

En caso de que no hubiese observaciones y la parte reclamada no pague la factura en el plazo antes definido, esta queda constituida en mora automática y debe pagar los intereses compensatorios y moratorios máximos autorizados por el Banco Central de Reserva del Perú, desde la fecha de incumplimiento hasta la fecha efectiva de pago. En caso de incumplimiento en el pago de la factura señalada en el plazo previsto, se carga el importe adeudado, incluidos los intereses devengados, en la siguiente factura emitida por concepto de la contraprestación mensual, sin perjuicio de la facultad de **EL TITULAR** de ejecutar la garantía, en caso exista.

- 7.4. Si por causas imputables a **EL BENEFICIARIO** o **EL TITULAR**, a sus trabajadores directos y sus contratistas y subcontratistas se produjeran daños directos a los bienes de propiedad y/o titularidad de la otra parte, quien corresponda es responsable de reparar e indemnizar solo los daños directos. Los daños que se ocasionen a terceras personas y/o sus propiedades serán reparados e indemnizados conforme al marco legal aplicable.
- 7.5. Ambas partes quedan liberadas de cualquier responsabilidad entre sí, en el supuesto de eventos de la naturaleza, guerra civil, terrorismo o levantamiento de la población o cualquier otro hecho fortuito o por fuerza mayor no imputable a las partes, que destruyeran o dañasen total o parcialmente los equipos, conexiones, la infraestructura de telecomunicaciones o instalaciones de su propiedad o, como consecuencia de ello, se produjeran daños a las instalaciones de cualquiera de las partes.

## **8. TERMINACIÓN DEL MANDATO DE ACCESO**

- 8.1. Las partes pueden dar por terminado el Mandato de Acceso, mediante comunicación escrita, con copia al Osiptel, en caso se configure alguno de los siguientes supuestos:
- Mutuo acuerdo entre las partes, aprobado por el Osiptel.
  - Decisión unilateral de **EL BENEFICIARIO** comunicada con una anticipación mínima de sesenta (60) días calendario.
  - Cuando **EL BENEFICIARIO** mantenga deudas impagas con **EL TITULAR**, previo pronunciamiento del Osiptel.

- d. Cuando se produzca por cualquier causa y antes del vencimiento de su plazo, la caducidad de las concesiones del registro público móvil de **EL TITULAR**, otorgadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- e. Si habiéndose promovido alguna demanda o solicitud de insolvencia o quiebra contra la otra parte, la misma no es contestada en treinta (30) días calendario o si, a pesar de la oportuna defensa, la parte es declarada en insolvencia o en quiebra a pedido de uno de los acreedores o ingresara a un proceso concursal, aunque este no suponga la inexigibilidad de sus obligaciones. El mismo derecho les corresponderá a ambas partes en el caso que la otra hubiese ingresado a un procedimiento de liquidación al amparo de la Ley General de Sociedades.
- 8.2. En cualquiera de los supuestos anteriores, **EL BENEFICIARIO** está obligado a cancelar la totalidad de los montos pendientes de pago que se hayan derivado de la ejecución del Mandato de Acceso y de acuerdo con la liquidación que realice **EL TITULAR** cumpliendo con las reglas aplicables.

## **9. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS ABONADOS DE EL BENEFICIARIO**

**EL TITULAR** declara conocer y aceptar el hecho que se encuentra absolutamente prohibido de manipular, sustraer, interferir cambiar, alterar, publicar, tratar de conocer, entregar o revelar a cualesquiera la información personal relativa a los abonados y usuarios de **EL BENEFICIARIO** a los que tenga o hubiera tenido acceso como consecuencia de la ejecución de lo previsto en el presente Mandato de Acceso (incluidos sus Apéndices), así como de facilitar a terceros la realización de tales conductas.

Asimismo, con carácter meramente enunciativo, más no limitativo, tienen la consideración de “información personal relativa a los abonados y usuarios” toda información considerada como tal por la “Normativa sobre el derecho al secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales de los abonados”, contemplada en la Resolución Ministerial N° 111-2009-MTC, la cual **EL TITULAR** declara conocer, así como por las normas que la modifiquen o complementen.

**EL TITULAR** se obliga a trasladar las obligaciones de protección de la información personal relativa a los abonados y usuarios antes indicados, a aquellos integrantes de su personal que sean designados o utilizados para la gestión de los servicios que son materia del presente Mandato de Acceso, obligándose a supervisar y asegurar su estricto cumplimiento. Asimismo, **EL TITULAR** se obliga a disponer y asegurar que los datos de carácter personal correspondientes a los abonados y usuarios del servicio público móvil a los cuales los integrantes del personal por él designado tengan acceso, sean utilizados única y exclusivamente en relación con el servicio público móvil y para el cumplimiento de los fines que son objeto del presente Mandato de Acceso.

**EL TITULAR** declara que en el eventual caso de producirse una violación a la obligación de protección del secreto de las telecomunicaciones y la información personal relativa a los abonados y usuarios a que se refiere la presente disposición por parte de alguno(s) de los trabajadores que hayan sido asignados al desarrollo de los servicios materia del Mandato de Acceso, y sin perjuicio de las acciones que **EL TITULAR** adopte directamente contra dichos trabajadores; debe presentar a **EL BENEFICIARIO** toda la colaboración y apoyo necesarios a fin de individualizar a los autores de tal violación y sancionarlos legalmente, así como asumir las demás responsabilidades legales que resulten aplicables y exigibles a **EL TITULAR**.

## **10. CONFIDENCIALIDAD**

Las partes se obligan a mantener y guardar en estricta reserva y absoluta confidencialidad todos los documentos e informaciones que, en ejecución del Mandato de Acceso, se hagan llegar entre sí. Esta obligación está referida no solo a los documentos e informaciones señalados como “confidenciales” sino a todos los documentos e informaciones que, debido al Mandato de Acceso o vinculado con la ejecución de este, puedan ser conocidos por cualquier medio. En consecuencia, las partes deben abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta.

Las partes solo pueden revelar al personal que estrictamente sea necesario para la realización de las actividades materia del Mandato de Acceso, los documentos e informaciones a los que se refiere el párrafo anterior. Asimismo, las partes se obligan a tomar las medidas y precauciones razonables para que su personal no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso haciéndose responsable por la divulgación que se pueda producir.

La obligación establecida en el presente numeral se entiende sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de entrega de información a las autoridades o entidades competentes por cualquiera de las partes, al cual quedan sujetas de conformidad con la normativa aplicable.

En el caso que alguna parte fuera requerida por alguna autoridad administrativa o judicial a revelar la información y/o documentación de la otra parte a la que se refiere el presente numeral, deberá notificar anticipadamente a esta para que pueda adoptar las medidas que considere necesarias, salvo disposición legal distinta.

Corresponde a cada parte la propiedad de toda la información divulgada a la otra en cumplimiento del Mandato de Acceso.

La obligación de confidencialidad regulada en la presente disposición subsiste por un periodo de cinco (5) años luego de terminado el Mandato de Acceso.

## **11. USO DE LOS SERVICIOS EN INTERNET**

**EL BENEFICIARIO** debe brindar el servicio de acceso a internet a sus usuarios, cumpliendo con la normativa vigente aplicable a la provisión de dicho servicio, incluido las disposiciones sobre Neutralidad de Red. Por su parte **EL TITULAR** debe cumplir con la citada normativa en la provisión de sus servicios a nivel mayorista.

Salvo por disposición legal u orden de autoridad o entidad competente, **EL TITULAR** no tiene obligación de controlar los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por **EL BENEFICIARIO**, por lo que:

- No garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la forma, condiciones, características y circunstancias del uso de internet que puedan hacer los abonados, ni que dichos terceros no autorizados no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los abonados transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del servicio público móvil.
- No controla previamente ni garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del servicio público móvil, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en la computadora de los abonados o en los documentos electrónicos y carpetas almacenados en dichas computadoras o transmitidos desde las mismas.
- Respecto de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del servicio público móvil, **EL TITULAR** no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición y no ejerce control alguno previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los mismos.

En cualquier caso, **EL TITULAR** debe actuar dentro de los alcances de las normas vigentes, protegiendo los datos personales de los abonados y salvaguardando el secreto de las telecomunicaciones, cumpliendo con sus obligaciones y asumiendo las responsabilidades que le sean imputables.

## **12. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES**

12.1. Para efectos del Mandato de Acceso, los domicilios de las partes serán en la ciudad de Lima.

12.2. Las comunicaciones que se cursen entre las partes en desarrollo del Mandato de Acceso, judiciales o extrajudiciales, se enviarán válidamente a cualquiera de los siguientes domicilios:

- **EL BENEFICIARIO:** Av. Ricardo Palma N° 341 Int. 701, Lima, Lima, Miraflores.
- **EL TITULAR:** Av. República de Colombia N° 791 (Piso 14 Esq. Cdra 34 Paseo de la República), Lima, Lima, San Isidro.

12.3. Para los efectos que han sido previstos en el Mandato de Acceso, las partes se deberán también comunicar, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de entrada en vigor al Mandato de Acceso, sus respectivos datos y direcciones de correo electrónico, de acuerdo con lo siguiente:

- Nombre de la persona de contacto/responsable de la gestión del Mandato de Acceso.
- Dirección de la persona de contacto/responsable de la gestión del Mandato de Acceso.
- Correo electrónico.
- Teléfono fijo.
- Teléfono móvil.

12.4. Las partes se deben notificar cualquier cambio de domicilio dentro de los diez (10) días hábiles a la ocurrencia de dicho cambio. De no realizar dicho aviso, todas las notificaciones y diligencias judiciales y extrajudiciales realizadas en las mismas surten plenamente sus efectos cuando se hagan en los domicilios indicados anteriormente, hasta la fecha en la que se reciba la respectiva comunicación de cambio de domicilio.

### **13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

- Cualquier desacuerdo que surja sobre el Mandato de Acceso, o en relación con este o su interpretación, será resuelto por las partes. Estas remitirán copia al Osiptel de lo acordado entre ellas dentro de los cinco (5) días calendario siguiente a la fecha del acuerdo.
- En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo que ponga fin a las diferencias, las mismas serán sometidas al procedimiento de solución de controversias conforme a lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, en el Reglamento General del Osiptel y en el Reglamento de Solución de Controversias del Osiptel.
- Las controversias que no sean competencia del Osiptel conforme al marco legal vigente, se someterán a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de la ciudad de Lima. No obstante, las partes pueden convenir que estas controversias se solucionen mediante arbitraje.

**APÉNDICE I: CONDICIONES TÉCNICAS**
**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
**1.1. En la condición de Operador Móvil Virtual:**

**EL BENEFICIARIO** en su condición de Operador Móvil Virtual (OMV) brinda a sus abonados el servicio público móvil de voz, mensajes cortos de texto – SMS y datos, de acuerdo con el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 1: SERVICIOS A SER PROVISTOS POR EL BENEFICIARIO**

N°	SERVICIO	DETALLE
1	Voz	Por minuto entrante originado en el OMV y hacia el OMV
2	Voz	Por minuto entrante originado en <b>EL TITULAR</b> hacia el OMV
3	Voz	Por minuto entrante originado en otros operadores hacia el OMV
4	Voz	Por minuto entrante originado en otras redes (Rural) hacia el OMV
5	Voz	Por minuto entrante originado en otro país hacia el OMV
6	Voz	Por minuto saliente originado en el OMV y hacia el OMV
7	Voz	Por minuto saliente originado en el OMV hacia <b>EL TITULAR</b>
8	Voz	Por minuto saliente originado en el OMV hacia otros operadores
9	Voz	Por minuto saliente originado en el OMV hacia otras redes (rurales)
10	Voz	Por minuto saliente originado en el OMV hacia fuera del Perú
11	SMS salida Local	Por cada SMS
12	SMS Salida A2P (Application to Person)	Por cada SMS
13	Datos	Por Megabyte

**1.2. En la condición de Operador Móvil con Red:**

**EL TITULAR** en su condición de Operador Móvil con Red, brinda a **EL BENEFICIARIO** los servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades para que **EL BENEFICIARIO** brinde el servicio público móvil de voz, SMS y datos conforme a lo requerido en el numeral 1.1, cumpliendo con los estándares de la industria y bajo las mismas condiciones de calidad y continuidad del servicio público móvil de voz, SMS y datos que **EL TITULAR** entrega a sus propios abonados, en cumplimiento de la normativa establecida por el Osiptel.

Para tal efecto, **EL TITULAR** brinda a **EL BENEFICIARIO** el acceso para la prestación del servicio público móvil de voz, SMS y datos que comprende la infraestructura, equipamiento, configuraciones o habilitaciones e integración en plataformas y sistemas que resulten necesarias en la subred Core, subred de Acceso y subred de Transmisión de **EL TITULAR**.

**2. CIRCUITO DE CONEXIÓN**

**EL BENEFICIARIO** proporciona el enlace principal de fibra óptica y el enlace de respaldo que como mínimo debe ser implementado a través de microondas hacia la red de **EL TITULAR** (Nodo o punto de conexión), salvo que **EL BENEFICIARIO** considere un medio de transmisión con capacidades superiores (p.ej. fibra óptica), siempre que sea un sistema independiente y de rutas diferentes no compartidas con el enlace principal, o la provisión del alquiler del circuito por un tercero.

**EL TITULAR** debe brindar las facilidades que resulten necesarias para establecer la conectividad y/o configuración a nivel físico y lógico requerida por **EL BENEFICIARIO**.

Los nodos de origen y destino de conexión son los siguientes:

<b>Nodo de EL TITULAR</b>	**Donde <b>EL TITULAR</b> lo indique **
<b>Nodo de EL BENEFICIARIO</b>	**Donde <b>EL BENEFICIARIO</b> lo indique **

### 3. LAS AREAS DE SERVICIO COMPRENDIDAS EN EL ACCESO

La cobertura del servicio público móvil de voz, SMS y datos aplica para las zonas y tecnologías donde **EL TITULAR** cuente con cobertura, conforme a la Norma de Requerimientos de Información Periódica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL, o norma que la modifique.

En caso **EL TITULAR** implemente nuevas tecnologías de acceso adicionales a las que actualmente brinda el servicio público móvil de voz, SMS y datos, estas deben ser comunicadas a **EL BENEFICIARIO** a efectos que, de ser requeridas, acuerden las condiciones a ser aplicables.

### 4. PROYECCIÓN DE DEMANDA DE ABONADOS Y TRÁFICO DE EL BENEFICIARIO

Los servicios mayoristas, elementos de red y/o demás facilidades de **EL TITULAR** que serán provistos a **EL BENEFICIARIO** para que brinde el servicio público móvil de voz, SMS y datos deben ser dimensionados y basados en las proyecciones de abonados y tráfico que **EL BENEFICIARIO** remita a **EL TITULAR**, siendo la proyección anual reportada la siguiente:

**CUADRO N° 2: PROYECCIÓN DE ABONADOS**

Mes	Año		
	Año 1	Año 2	Año 3
Mes 1	25	75	100
Mes 2	25	75	100
Mes 3	35	75	100
Mes 4	40	75	100
Mes 5	45	75	100
Mes 6	50	75	100
Mes 7	75	100	100
Mes 8	75	100	100
Mes 9	75	100	100
Mes 10	75	100	100
Mes 11	75	100	100
Mes 12	75	100	100
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	670	1050	1200

**CUADRO N° 3: PROYECCIÓN DE TRÁFICO**

Servicios	Año 1	Año 2	Año 3	TOTAL
Datos (MB)	17 850	72 075	142 200	232 125
Voz (minutos salientes)	178 500	720 750	1 422 000	2 321 250
SMS (salientes)	357 000	1 441 500	2 844 000	4 642 500

**EL BENEFICIARIO** a partir del inicio de sus operaciones comerciales como OMV, debe comunicar a **EL TITULAR** la actualización de la información contenida en el Cuadro N° 2, con periodicidad semestral calendario; esto es, dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de enero y julio de cada año, salvo que ambas partes acuerden otra periodicidad.

### 5. CAPACIDAD REQUERIDA PARA ATENDER A LOS ABONADOS DE EL BENEFICIARIO

**EL TITULAR** se obliga a proveer a **EL BENEFICIARIO** la capacidad necesaria en su red que permita atender a los abonados o planes tarifarios según corresponda de **EL BENEFICIARIO**, en función a las proyecciones de abonados y tráfico comunicados por **EL BENEFICIARIO** en el numeral anterior.

## 6. MECANISMOS DE DIFERENCIACIÓN DE TRÁFICO

**EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO**, según corresponda, deben diferenciar el tráfico que se curse hacia/desde **EL BENEFICIARIO** y hacia/desde la propia red de **EL TITULAR** a través de los rangos de numeración del servicio público móvil y del código de enrutamiento de portabilidad numérica asignados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

## 7. UTILIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HOMOLOGADOS

**EL BENEFICIARIO** en su condición de Operador Móvil Virtual y **EL TITULAR** en su condición de Operador Móvil con Red deben utilizar equipos de telecomunicaciones previamente homologados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Ambas partes deben considerar las obligaciones establecidas respecto a los equipos terminales móviles en el Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana (en adelante, RENTESEG), en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 007-2019-IN y en las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, emitidas por el Osiptel mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL y N° 007-2020-CD/OSIPTEL, así como las modificatorias que resulten aplicables a las citadas normas o que las sustituyan.

## 8. PROVISIÓN DE TARJETAS SIM, EQUIPOS TERMINALES MÓVILES, SERIES DE NUMERACIÓN Y CÓDIGOS IDENTIFICADORES DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

### 8.1. Tarjetas SIM y/o equipos terminales

De ser requerido, **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** acuerdan la provisión de Tarjetas SIM/eSIM y/o terminales móviles, para que **EL BENEFICIARIO** los provea y distribuya a sus abonados. En el marco de las pruebas, las partes realizarán la validación del funcionamiento adecuado de los equipos terminales móviles y las tarjetas SIM que serán provistos por **EL BENEFICIARIO** a sus abonados.

### 8.2. Numeración del servicio público móvil, código identificador de enrutamiento para la portabilidad numérica y código móvil de red - MNC

**EL TITULAR** a solicitud de **EL BENEFICIARIO**, debe proveer y habilitar inicialmente un rango contiguo de 50 números del servicio público móvil a **EL BENEFICIARIO**, los cuales son comunicados a este último dentro del plazo de implementación establecido en el numeral 9 del presente Apéndice.

Si **EL BENEFICIARIO** cuenta con: (i) numeración propia para la prestación del servicio público móvil, (ii) código identificador de enrutamiento para la portabilidad numérica; y (iii) código móvil de red – MNC, asignados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, deberán ser comunicados a **EL TITULAR** para que realice la habilitación respectiva en su red conforme al plazo establecido en el numeral 9.

En caso **EL BENEFICIARIO** decida establecer contratos de interconexión directamente con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, **EL BENEFICIARIO** debe informar a los citados operadores con los que decida contar con una relación de interconexión, el código identificador de enrutamiento para la portabilidad numérica, las series de numeración que fueron asignados a **EL BENEFICIARIO**; así como sus actualizaciones y/o modificaciones que resulten para la prestación del servicio público móvil; a efectos de permitir el establecimiento y enrutamiento adecuado de las comunicaciones del servicio público móvil.

Dentro del periodo de implementación del Mandato de Acceso y previo a las pruebas técnicas que se establecen en el numeral 10 del presente Apéndice, y de ser requerido por **EL BENEFICIARIO**, **EL TITULAR** deberá de informar a los operadores con los que cuenta una relación de interconexión, el código identificador de enrutamiento para la portabilidad numérica y las series de

numeración que fueron asignadas a **EL BENEFICIARIO** para la prestación del servicio público móvil.

**EL BENEFICIARIO** se conecta directamente con el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal de Portabilidad Numérica y realiza a nivel administrativo la gestión (transacciones de las solicitudes y/o consultas previas) de portabilidad numérica de sus abonados, generando una base de datos con sus números portados como cedente y/o receptor. **EL BENEFICIARIO** accede diariamente a la Base de Datos Centralizada Principal de Portabilidad Numérica, a efectos de obtener la información de los números telefónicos que fueron portados, y realizar en su central de conmutación las habilitaciones y deshabilitaciones de los referidos números telefónicos.

**EL TITULAR** en su condición de Operador Móvil con Red debe configurar en su red, el código identificador de enrutamiento de **EL BENEFICIARIO** y debe resolver la portabilidad numérica de **EL BENEFICIARIO** a nivel de red, a efectos de ejecutar el establecimiento adecuado de las comunicaciones hacia/desde los números telefónicos portados a **EL BENEFICIARIO**. Para tal efecto, las partes deben realizar las coordinaciones y actividades que resulten necesarias con la finalidad de permitir el funcionamiento adecuado de la portabilidad numérica conforme a las disposiciones establecidas en el “Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija”<sup>(26)</sup> y sus modificatorias.

## **9. IMPLEMENTACIÓN DEL ACCESO REQUERIDO**

9.1. Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrada en vigor del presente Mandato de Acceso, **EL BENEFICIARIO** debe cursar a **EL TITULAR** una comunicación escrita que debe contener, de corresponder, como mínimo lo siguiente:

Respecto del circuito de conexión entre **EL BENEFICIARIO** y **EL TITULAR**:

- (i) La capacidad anual requerida desagregada por el enlace principal y el enlace de respaldo.
- (ii) El equipamiento para el enlace de conexión (Principal y de Respaldo).
- (iii) Los códigos de los puntos de señalización y de Transferencia.
- (iv) El código móvil de red – MNC, el código identificador de enrutamiento para la portabilidad numérica y los rangos de numeración del servicio público móvil asignados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- (v) Otra información que considere necesaria.

9.2. A partir del día hábil siguiente de recibida la comunicación referida en el numeral 9.1 precedente, **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** deben realizar las coordinaciones necesarias para la selección y contratación del(los) proveedor(es) que realizará(n) la configuración a nivel físico y lógico, según lo previsto en el numeral 1 del Apéndice IV. Asimismo, brindarán las facilidades respectivas al(los) proveedor(es) para que efectúe(n) los trabajos que correspondan, con las medidas de seguridad y el control de calidad respectivo que garanticen la continuidad de su servicio. **EL BENEFICIARIO** realiza el respectivo pago al(los) proveedor(es). El Osiptel podrá participar durante este proceso. Se contará con un plazo de noventa (90) días hábiles para realizar todas las actividades (coordinación, implementación, habilitación, integración y pruebas técnicas) que resulten necesarias para implementar el acceso. Se realizarán todos los procedimientos pertinentes, a efectos de que ambas partes realicen las pruebas técnicas dentro del plazo mencionado.

Dichas actividades deben incluir el procedimiento de bloqueo y/o desbloqueo de los equipos terminales móviles y del servicio referido en el numeral 2.1 del Apéndice II.

9.3. Finalmente, las partes deben remitir al Osiptel una copia de las actas de cada una de las reuniones que se lleven a cabo hasta la implementación de la configuración respectiva, en un plazo no mayor que tres (3) días hábiles luego de suscritas.

## **10. PROTOCOLOS DE PRUEBAS TECNICAS DE ACEPTACIÓN DE EQUIPOS, SISTEMAS Y/O SERVICIOS, INCLUIDA LA PROGRAMACIÓN DE SU EJECUCIÓN**

<sup>26</sup> Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL, o norma que la modifique o sustituya.

### 10.1. Pruebas Técnicas

Ambas partes, de manera conjunta, llevan a cabo las pruebas técnicas de manera que se garantice una adecuada provisión del acceso requerido, que permita a **EL BENEFICIARIO** la prestación del servicio público móvil de voz, SMS y datos.

El periodo de pruebas técnicas es realizado dentro del plazo establecido en el numeral 9.2 del Mandato de Acceso (90 días hábiles).

Al término de las pruebas, en un plazo de tres (3) días hábiles, **EL TITULAR** debe enviar a **EL BENEFICIARIO** un informe con los resultados de las mismas y, a menos que exista alguna observación que imposibilite el acceso requerido, se procede a la puesta en servicio, previa carta de compromiso en la que **EL BENEFICIARIO** y/o **EL TITULAR**, según corresponda, se comprometen a resolver las observaciones que se obtengan de los resultados de las pruebas de aceptación, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

### 10.2. Tipos de pruebas a realizarse y método de medición aplicable

Los técnicos que asignen **EL BENEFICIARIO** y **EL TITULAR** realizan las pruebas respectivas, de acuerdo con el formato de pruebas (tipos de prueba y métodos de medición aplicados) proporcionado por **EL TITULAR** y acordado entre ambas partes. **EL TITULAR** puede tomar como referencia el formato de pruebas que emplea en sus contratos de interconexión.

### 10.3. Acta de Aceptación

Una vez efectuadas y culminadas las pruebas, **EL TITULAR** debe remitir a **EL BENEFICIARIO** el original del acta de aceptación, conforme al Apéndice III adjunto al presente Mandato de Acceso, aprobado y firmado, en el cual se incluirá, por lo menos, lo siguiente:

- Identificación de los elementos del acceso sometidos a prueba.
- Tipo de pruebas realizadas y métodos de medición aplicados.
- Resultados obtenidos.

Una copia de la mencionada acta de aceptación debidamente firmada debe ser comunicada por ambas partes al Osiptel en un plazo no mayor de siete (7) días calendario, a efectos de dar cumplimiento al numeral 36.2 del artículo 36 de las Normas Complementarias.

## 11. MECANISMOS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DETECCIÓN DE FALLAS

Sin perjuicio de lo previsto en el Apéndice V, cada una de las partes debe implementar mecanismos que permitan garantizar la seguridad de la información que se cursen y detectar las fallas de interoperabilidad de los equipos, sistemas y/o servicios, así como detectar cualquier problema, modificación, incidencia con posibles impactos potenciales en cualquiera de las partes, para lo cual deberán comunicarse a través del personal técnico designado.

Asimismo, para casos de emergencia operativa o de seguridad que se presente durante la ejecución de actividades y/o trabajos, la parte que detecte la emergencia comunica a la otra parte, de manera inmediata lo sucedido a través del personal designado para las coordinaciones ante emergencias.

**Personal Técnico.** A fin de realizar todas las coordinaciones que resulten necesarias en la fase de implementación, operación y emergencia del servicio, ambas partes designaran dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de entrada en vigor el presente Mandato de Acceso, los siguientes contactos técnicos:

- **Por parte de EL TITULAR.**  
Nombre completo:  
Teléfono fijo/celular:  
Correo electrónico:  
Dirección:

- **Por parte de EL BENEFICIARIO.**

Nombre completo:  
Teléfono fijo/celular:  
Correo electrónico:  
Dirección:

## **12. INTERCAMBIO DE PLANES O PROGRAMA DE VARIACIONES FUTURAS**

Cada una de las partes debe comunicar a la otra parte respectiva, los planes o programas de variaciones futuras relacionados con el acceso; a fin de que ambas partes puedan planificar con antelación las modificaciones previas.

## **13. CAMBIOS EN LAS REDES QUE AFECTEN EL ACCESO**

**EL TITULAR** o **EL BENEFICIARIO** debe de informar a Osiptel y a la otra parte respectiva, los cambios que introducirá en sus redes o servicios que afecten el acceso; con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles de la fecha en que efectuará el cambio respectivo.

**EL TITULAR** realiza, bajo responsabilidad, las modificaciones y ampliaciones necesarias en sus instalaciones para mantener y/o mejorar la calidad del servicio.

**APÉNDICE II:****PROCEDIMIENTO DE INTERACCIÓN EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

**EL BENEFICIARIO** para la prestación del servicio público móvil de voz, SMS y datos a ser brindado a sus abonados, debe cumplir con las disposiciones establecidas en el numeral 51.1, artículo 51 de las “Normas Complementarias aplicables a los operadores Móviles Virtuales”

Para tal efecto, **EL TITULAR** en su condición de Operador Móvil con Red se encuentra obligado a brindarle las facilidades necesarias e información con la que no cuente **EL BENEFICIARIO** y que sea requerida, a fin de que **EL BENEFICIARIO** pueda dar cumplimiento de las citadas disposiciones.

Sin perjuicio de lo señalado, se mencionan a continuación las siguientes actividades:

**1. Actividades que serán desarrolladas por EL BENEFICIARIO****1.1. Implementación y gestión de canales de venta:**

**EL BENEFICIARIO** gestiona el funcionamiento de los canales de venta. Para ello, de considerarlo necesario, puede realizar dicha actividad a través de terceros. **EL BENEFICIARIO** mantiene la responsabilidad sobre la gestión de dichos canales, incluyendo su capacitación y seguimiento.

**1.2. Recepción y atención de consultas:**

**EL BENEFICIARIO** atiende en sus canales informativos las consultas de sus abonados, y cuenta con un número de atención conforme a la normativa aplicable

**1.3. Recepción de reclamos de avería y calidad del servicio:**

**EL BENEFICIARIO** recibe los reclamos de averías y calidad del servicio de sus abonados, utilizando su propio número telefónico de atención y asumiendo todos los costos de ello derivados.

Las averías registradas directamente por **EL BENEFICIARIO** son notificadas a **EL TITULAR**, a fin de que este las gestione y solucione según lo establecido en el Apéndice V. La responsabilidad por la notificación de las averías a **EL TITULAR** corresponde exclusivamente a **EL BENEFICIARIO**.

**1.4. Recepción, atención y gestión de reclamos:**

**EL BENEFICIARIO** recibe, atiende y resuelve directa y exclusivamente todos aquellos reclamos relacionados con el servicio público móvil que sean presentados por sus abonados y usuarios, de conformidad con la normativa vigente en la materia.

**1.5 Facturación y Cobranza:**

**EL BENEFICIARIO** emitirá los recibos de sus usuarios del servicio postpago y realizará la recaudación y cobranza de los consumos facturados de sus usuarios.

**2. Actividades que serán desarrolladas por EL BENEFICIARIO y EL TITULAR**

2.1. Procedimiento de bloqueo/desbloqueo del IMEI de los equipos terminales móviles y suspensión/activación del servicio, de abonados y usuarios de **EL BENEFICIARIO** ante el reporte de pérdida, sustracción (robo o hurto) o recuperación del equipo terminal móvil, para la atención 24x7 por parte de **EL TITULAR**.

Aplica la normativa vigente en el Decreto Supremo N° 007-2019/IN, modificatorias o norma que lo sustituya.

2.2. Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG.

**EL BENEFICIARIO** debe dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana (en adelante, RENTESEG), en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 007-2019-IN y en atención a las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, emitida por el Osiptel mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL; así como a las modificatorias que resulten aplicables a las citadas normas o que la sustituyan.

Para tal efecto, **EL TITULAR** debe brindar las facilidades e información que resulten necesarias para dar cumplimiento a la normativa del RENTESEG y que le sea requerida por **EL BENEFICIARIO**, siendo necesario que ambas partes establezcan Acuerdos Complementarios que contenga el procedimiento aplicable, a efectos de permitir entre otros aspectos, que:

- **EL TITULAR** realice el bloqueo y/o desbloqueo, la suspensión y/o reactivación del servicio público móvil según corresponda, así como la remisión de los mensajes de texto correspondientes a los abonados de **EL BENEFICIARIO** referido en el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, entre otros; a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el RENTESEG.
- **EL BENEFICIARIO** dé cumplimiento a: (i) el Registro de Abonados, (ii) el Registro de Equipos Terminales Móviles Sustraídos, Perdidos y Recuperados de Perú, (iii) el Registro de Equipos Terminales Móviles Sustraídos, Perdidos y Recuperados de Otros Países con los cuales el Perú tiene Acuerdos Internacionales, (iv) el Registro de Equipos Terminales Móviles Inoperativos, (v) las disposiciones establecidas para los equipos terminales móviles que no cumplen con el intercambio seguro, están operando sin estar en la Lista Blanca, tienen IMEI alterado, exceden la cantidad máxima permitida para adquisición en el extranjero o son liberados por motivo justificado, (vi) las disposiciones establecidas para la suspensión o activación del servicio y/o bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, (vii) el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil en cumplimiento de la Decisión 786 de la Comunidad Andina, (viii) la información de las desvinculaciones del equipo terminal móvil realizadas por el abonado, (ix) la información de los equipos terminales móviles devueltos, y (x) la información de equipos terminales móviles de propiedad del concesionario móvil.

Los referidos acuerdos deben ser suscritos en su oportunidad, antes de la entrada en funcionamiento de la Fase del RENTESEG que corresponda.

### 2.3. Norma de Requerimientos de Información Periódica al Osiptel:

- **EL BENEFICIARIO** debe entregar sus reportes de información, cargando y reportando la información periódica correspondiente, a través del Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas - SIGEP.
- **EL TITULAR** debe brindar a **EL BENEFICIARIO** toda la información que resulte necesaria para dar cumplimiento a la obligación señalada anteriormente, por lo menos cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento determinada por el Osiptel para el envío de dicha información.

### 2.4. Información de cobertura del servicio público móvil:

- **EL TITULAR** facilitará a **EL BENEFICIARIO** la información de cobertura del servicio público móvil, conforme a las normas aplicables, en las áreas de servicio a ser brindadas por **EL BENEFICIARIO**, a efectos de que **EL BENEFICIARIO** pueda brindar la información a sus abonados o usuarios y dar cumplimiento a la normativa vigente, por lo menos cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento determinada por el Osiptel para el envío de dicha información.
- La periodicidad, la forma de entrega y el detalle de la información de cobertura es la que se señala en las normas aplicables, debiendo ser enviada por **EL TITULAR** a **EL BENEFICIARIO** por lo menos cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento determinada por el Osiptel para el envío de dicha información.

**2.5. Devolución o reembolsos derivados de las interrupciones del servicio:**

- Cuando resulte necesario llevar a cabo la devolución o el reembolso de sumas de dinero a los abonados de **EL BENEFICIARIO** como consecuencia de las interrupciones del servicio, **EL TITULAR**, en caso corresponda, debe coordinar los montos exactos para que **EL BENEFICIARIO** realice la devolución o compensación, según la normativa en la materia.
- Para los casos donde **EL TITULAR** asuma la responsabilidad por la interrupción, ello debe ser incluido en la liquidación del mes inmediatamente posterior al que se produjo la interrupción del servicio, a efectos de que se proceda a realizar el ajuste correspondiente, regularizando la liquidación del mes anterior, para cuyo efecto **EL TITULAR** emitirá la nota de crédito correspondiente a favor de **EL BENEFICIARIO**.

**APÉNDICE III: ACTA DE ACEPTACIÓN DEL ACCESO DE EL BENEFICIARIO EN LA RED DE EL TITULAR**

Mediante la presente Acta se deja constancia que **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** finalizaron de forma exitosa el acceso que permite a **EL BENEFICIARIO** brindar el servicio público móvil, al realizar exitosamente todas las pruebas de servicio necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos y servicios brindados a **EL BENEFICIARIO**.

A la firma de la presenta Acta, **EL BENEFICIARIO** puede dar inicio a sus operaciones comerciales.

**Información del servicio de:**

---

Observación:

---

---

**Pruebas de equipos terminales y tarjetas SIM:**

---

Observación:

---

---

**EL BENEFICIARIO** declara conocer las características, condiciones y funcionalidad del servicio descrito, manifestando su conformidad con el mismo.

Con la conformidad manifestada por **EL BENEFICIARIO**, **EL TITULAR** procederá con la facturación correspondiente, según lo detallado con las condiciones económicas establecidas en el Mandato de Acceso.

Fecha de entrega (dd/mm/aaaa): \_\_\_\_\_

Firman ambas partes, en señal de conformidad, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Por **EL TITULAR**:Por **EL BENEFICIARIO**:

**APÉNDICE IV: CONDICIONES ECONÓMICAS****1. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN**

**EL BENEFICIARIO** debe cubrir los costos estrictamente relacionados con el acceso a la red de **EL TITULAR**. Esto incluye únicamente las actividades y adquisiciones vinculadas que resulten estrictamente necesarias, de acuerdo con su tipo (*full*) y escala (tráfico), para establecer la configuración requerida a nivel físico y lógico del enlace de conexión. Para tal efecto, las partes deben efectuar las siguientes actividades:

- Establecimiento de tiempos, actividades y responsables en el anteproyecto: Definición estructurada del cronograma y las tareas para garantizar la implementación eficiente de los servicios.
- Planificación de recursos en el Datacenter: Evaluación y asignación de espacio en racks, asegurando una distribución eficiente de equipos y conexiones.
- Planificación de recursos de la red IP (lógicos y físicos): Diseño de la arquitectura de red, garantizando la correcta asignación de direcciones IP, subredes y rutas.
- Planificación de recursos de red Core: Evaluación y asignación de capacidad en la red troncal para soportar los servicios requeridos sin afectar la estabilidad del sistema.
- Configuración de servicios en la red existente a nivel IP/CORE (Voz, SMS, datos): Implementación de parámetros de red y configuración de servicios en routers, switches y equipos Core, entre otros.
- Pruebas a nivel lógico y de servicios a todo nivel: Validación de conectividad, estabilidad y rendimiento antes de la puesta en producción del servicio, entre otros.
- Monitoreo del servicio activo: Supervisión inicial del servicio para garantizar su correcta operación y optimización.

De ser necesario, **EL BENEFICIARIO** podrá proveer, a su costo, el requerimiento de equipamiento adicional para el establecimiento de la conexión.

Asimismo, **EL BENEFICIARIO** debe asumir los costos asociados de los equipos, sistemas, funcionalidades y demás servicios que **EL TITULAR** requiera implementar, operar o mantener para proveer el acceso –según los requerimientos de **EL BENEFICIARIO**– y que sean adicionales a los que el OMR utiliza para proveer servicios a sus abonados y a otros OMV.

Para la implementación del acceso, las partes deben cumplir con el siguiente procedimiento:

- i. En un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles a ser contado a partir de la entrada en vigencia del presente Mandato de Acceso, **EL BENEFICIARIO** debe remitir a **EL TITULAR** la información señalada en el numeral 9.1. del Apéndice I del Mandato de Acceso.
- ii. En un plazo no mayor de quince (15) días hábiles a ser contado a partir de la entrada en vigencia del presente Mandato de Acceso, **EL TITULAR** está obligada a remitir a **EL BENEFICIARIO** la siguiente información: (i) los requisitos y las especificaciones estrictamente necesarias para la configuración de los elementos de red y sistemas, en consistencia con lo indicado en el presente Mandato de Acceso y, (ii) los requisitos que deben cumplir los proveedores, considerando criterios de experiencia, garantía, soporte, entre otros.
- iii. En un plazo no mayor de diez (10) días hábiles a ser contado a partir del día siguiente de finalizada la actividad anterior, **EL BENEFICIARIO** comunicará a **EL TITULAR** su aceptación o rechazo de los términos expuestos. En caso de rechazo, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 13 de las Condiciones Generales del Mandato de Acceso, las partes procurarán conciliar las divergencias en un plazo de máximo de diez (10) días hábiles, contados de la fecha de recepción del rechazo.
- iv. En un plazo no mayor de diez (10) días hábiles a ser contado a partir del día siguiente de finalizada la actividad anterior, **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** presentan, cada una,

a su contraparte un listado con al menos un (1) proveedor para efectuar la configuración de los elementos de red y sistemas.

- v. En caso corresponda, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles a ser contado a partir del vencimiento del plazo anterior, **EL TITULAR** manifiesta a **EL BENEFICIARIO** la conformidad de los proveedores propuestos por esta última o sus observaciones debidamente fundamentadas a efectos de que sean subsanadas por **EL BENEFICIARIO** en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
- vi. En un plazo no mayor de quince (15) días hábiles a ser contado a partir del vencimiento del plazo anterior, **EL BENEFICIARIO** selecciona y contrata al(los) proveedor(es) que realizará(n) los trabajos de configuración de los elementos de red y sistemas. **EL BENEFICIARIO** realiza el respectivo pago a los proveedores.

En todo el proceso, **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** brindan las facilidades respectivas para que se efectúen los trabajos requeridos, los cuales deben ser realizados con las medidas de seguridad y el control de calidad correspondiente, garantizando la continuidad del servicio y la integridad de la red. Asimismo, las partes deben remitir al Osiptel una copia de las actas de cada una de las reuniones que se lleven a cabo hasta la implementación de la configuración respectiva, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles luego de suscritas.

## 2. CARGOS DE ACCESO

En un plazo de cinco (5) días hábiles a ser contado a partir de la entrada en vigencia del Mandato, **EL BENEFICIARIO** remite a **EL TITULAR**, con copia el Osiptel, los cargos aplicables al presente Mandato de Acceso y su respectivo sustento (según el numeral 11 del presente Apéndice), para lo cual debe cumplir las siguientes reglas:

- i. La determinación de cargos se realiza únicamente por los servicios de voz saliente (min), SMS saliente (SMS) y datos (MB).
- ii. La estructura de cargos poder ser escalonada, según rangos de tráfico establecidos por **EL BENEFICIARIO**.
- iii. El cargo promedio del servicio debe ser igual a la tarifa promedio de dicho servicio descontada de un porcentaje de 31%.

**Nota 1:** El cargo promedio del servicio es el valor resultante de dividir la facturación total del servicio (en S/ sin IGV) entre el tráfico total facturado (estimado<sup>27</sup> o histórico) por dicho servicio (en min, SMS o MB), durante un periodo de seis (6) meses.

**Nota 2:** La tarifa promedio del servicio corresponde al **último valor publicado en el portal Punku** (<https://punku.osiptel.gob.pe/>), sección Reportes-Precios-Tarifa promedio por MB de Internet Móvil o Tarifa promedio de voz móvil, según corresponda. La tarifa promedio del servicio de SMS será igual a la tarifa promedio de voz móvil.

## 3. ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS DE ACCESO

Los cargos de acceso pueden ser actualizados con una frecuencia anual, desde la entrada en vigencia del presente mandato, cumpliendo las reglas establecidas en el numeral 2 del presente Apéndice. Para tal efecto, **EL BENEFICIARIO** remitirá a **EL TITULAR**, con copia al Osiptel, una comunicación en la que indique los nuevos cargos aplicables y su respectivo sustento (según el numeral 11 del presente Apéndice). Bajo este escenario, los cargos entrarán en vigencia a partir del primer día del mes siguiente de producida la notificación al Osiptel.

## 4. CARGOS DE INTERCONEXIÓN

En caso, corresponda, los cargos de interconexión aplicables en virtud del presente Mandato de Acceso son aquellos establecidos por el Osiptel que se encuentren vigentes a la fecha de registro

<sup>27</sup> El tráfico estimado será utilizado únicamente al inicio de la relación de acceso. Las actualizaciones del cargo serán determinadas sobre la base del tráfico histórico.

de tráfico o aquellos establecidos en el mandato o contrato de interconexión suscrito entre **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO**.

### Condiciones para la interconexión de **EL BENEFICIARIO** con terceros operadores

La interconexión entre **EL BENEFICIARIO** y terceros concesionarios se soportará en la presente relación de acceso e interconexión. La liquidación, facturación y pago de los cargos de interconexión que se deriven de la interconexión entre **EL BENEFICIARIO** y dichos concesionarios se realizará a través de **EL TITULAR**, utilizando el procedimiento establecido en las Normas de Interconexión.

En aquellos escenarios de llamada que deriven en que terceros concesionarios, distintos del **EL TITULAR** que brinda el acceso, tengan que asumir el cargo de interconexión por terminación de llamadas en **EL BENEFICIARIO**; dicho cargo será el mismo que el aplicable a **EL TITULAR**.

En aquellos escenarios de llamada entre **EL BENEFICIARIO** y un tercer concesionario, distinto del Operador Móvil con Red que brinda el acceso (**EL TITULAR**), no es de aplicación el cargo por transporte conmutado local a dicho Operador Móvil con Red.

### 5. PAGOS POR COUBICACION

De requerirlo, **EL BENEFICIARIO** pagará a **EL TITULAR** por conceptos de coubicación, de acuerdo con la ubicación geográfica.

Zona	Ubicación Geográfica
A	La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro, Santiago de Surco.
B	Barranco, Breña, Cercado de Lima, Chorrillos, Jesús María, Lince, Magdalena, Pueblo Libre, Rímac, San Miguel, Surquillo, Ate, Comas, El Agustino, La Victoria, San Juan de Lurigancho, San Luis, San Martín de Porres, Villa María del Triunfo, Los Olivos.
C	Zonas urbanas de capitales de departamento: Tumbes, Piura, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Ica, Arequipa, Moquegua, Tacna, Puno, Cusco, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huancayo, Pasco, Huánuco, San Martín, Amazonas, Cajamarca, Iquitos, Ucayali, Madre de Dios.
D	El resto de provincias, Lunahuaná.
E	Cerros Lima y provincias.

### Espacios en racks:

Renta mensual por cada tipo de zona, para uso de un tercio, dos tercios y el rack completo. No se establece ningún esquema de descuentos, a fin de permitir que sean establecidos libremente, siempre que sea aplicado de manera no discriminatoria.

Zona	Renta Mensual (S/ sin IGV)		
	1/3 Rack	2/3 Rack	Full Rack
A	115,31	230,61	345,92
B	78,86	157,73	236,59
C	79,68	159,35	239,03
D	53,04	106,08	159,12
E	43,28	86,56	129,84

Precio en Soles sin IGV. Sujeto a facilidades técnicas.

### Capacidad de Energía:

Renta mensual o pago único por cada tipo de zona y para cada tipo de energía.

Zona	Renta Mensual por KW (S/ sin IGV)		
	Energía AC	Energía AC estabilizada	Energía DC
A	188,83	352,77	535,79
B	188,83	352,77	535,79
C	112,58	302,32	333,88

D	112,58	302,32	333,88
E	202,71	368,78	427,47

Zona	Pago único por KW (S/ sin IGV)		
	Energía AC	Energía AC estabilizada	Energía DC
A	300	300	300
B	300	300	300
C	300	300	300
D	300	300	300
E	300	300	300

Los precios establecidos no incluyen IGV. La facturación se realizará cada mes por adelantado y la factura será entregada la primera semana de cada mes. INTERMAX deberá abonar a TELEFÓNICA dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción de las facturas.

## 6. LIQUIDACION DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS

Para fines de la liquidación, facturación y pago de los precios de acceso de **EL TITULAR** es de aplicación lo establecido en el Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión (TUO de las Normas de Interconexión), aprobado mediante la Resolución N° 134-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Para fines de la liquidación, facturación y pago de los cargos de acceso **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** registran los tipos de tráfico cursados con un nivel de detalle que permita identificar su uso efectivo y derivar con certeza, a partir de ellos, los pagos mensuales por acceso.

Para fines de la liquidación por el acceso se tendrá en cuenta la siguiente tasación:

PRESTACION MAYORISTA	TASACION
Tráfico de voz	Tasado al segundo
Tráfico de SMS	Tasado por unidad de SMS. En caso un mensaje de texto sea segmentado para una adecuada recepción por parte del operador de destino, este será considerado como un único mensaje para fines de liquidación.
Tráfico de datos	Tasado al kilobyte.

## 7. UTILIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HOMOLOGADOS

**EL BENEFICIARIO** en su condición de OMV y **EL TITULAR** en su condición de Operador Móvil con Red deberán utilizar equipos de telecomunicaciones previamente homologados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

## 8. COSTO DE LAS TARJETAS SIM

En caso corresponda, el precio por cada tarjeta SIM que **EL BENEFICIARIO** solicite a **EL TITULAR** es comunicado en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles desde la entrada en vigencia del presente Mandato de Acceso.

## 9. SUSPENSION POR FALTA DE PAGO

El correspondiente procedimiento de suspensión por falta de pago a ser aplicado por **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** en su relación de acceso es aquel establecido en los artículos 44 y 45 de las Normas Complementarias, y en los artículos 112 al 116 del TUO de las Normas de Interconexión, en lo que corresponda.

## 10. GARANTIAS

**EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** pueden solicitarse garantías acordes con las obligaciones económicas derivadas de su relación de interconexión, de acuerdo a las TUO de las Normas de Interconexión.

Para todas las obligaciones económicas derivadas de su relación de acceso, **EL BENEFICIARIO** otorgará una carta fianza, irrevocable, incondicional, sin beneficio de excusión, solidaria y de realización automática, emitida por una empresa autorizada y sujeta al ámbito de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

Respecto de las garantías derivadas de la relación de acceso, **EL TITULAR** y **EL BENEFICIARIO** deberán seguir las reglas establecidas en los artículos 96, 97, 98 y 99 del TUO de las Normas de Interconexión.

Si alguna parte no cumple con efectuar el pago de la factura pendiente dentro del plazo de treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento de la obligación garantizada, la empresa acreedora podrá ejecutar la garantía y hacerse cobro de la deuda.

#### **11. SUSTENTO DE CARGOS DE ACCESO**

Como sustento de los cargos de acceso, se puede emplear el archivo Excel contenido en la siguiente ruta: <https://www.osiptel.gob.pe/n-099-2024-cd-osiptel/>

**APÉNDICE V: PLAZOS DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS**

El presente Apéndice tiene por objeto definir los niveles de servicio de tiempos de atención (SLA) prestados por **EL TITULAR**. Por tanto, no incluyen tiempos, niveles de servicio, calidad y/o cualquier otro elemento que corresponda o sea responsabilidad de **EL BENEFICIARIO** o de sus proveedores que modifiquen la prestación de los servicios, niveles de calidad o los indicadores definidos en el presente Apéndice.

Para los efectos de lo dispuesto en el presente Apéndice, se considerará como una Incidencia aquellos problemas que impidan o disminuyan la calidad de la prestación del servicio de **EL TITULAR** a los clientes de **EL BENEFICIARIO** en los niveles habituales de calidad que **EL TITULAR** presta a sus propios clientes. A continuación, se detallan las diferentes tipologías de incidencias que pueden producirse:

**Incidencias de red**

Son aquellas que afectan a la normal prestación del servicio producidas por indisponibilidad de los elementos de red y/o las infraestructuras.

Estas incidencias se comunicarán entre **EL BENEFICIARIO** y **EL TITULAR** a través de correos electrónicos. **EL TITULAR** recibirá el incidente reportado por **EL BENEFICIARIO** y lo ingresará internamente al sistema correspondiente para su gestión y seguimiento. **EL TITULAR** proporcionará un número de ticket a **EL BENEFICIARIO** como respuesta a su correo.

**EL TITULAR** notificará vía correo electrónico a **EL BENEFICIARIO** cada vez que se presente un trabajo de mantenimiento programado o de emergencia que implique afectación de servicios.

**Incidencias por indisponibilidad de servicio**

Las incidencias por indisponibilidad de servicio son aquellas que afectan al servicio prestado por **EL TITULAR** a **EL BENEFICIARIO**.

Las incidencias pueden ser reportadas de dos maneras: por **EL BENEFICIARIO**, conocidas como incidencias reactivas, cuando este detecta o experimenta un inconveniente y lo notifica a **EL TITULAR** para su resolución; o por **EL TITULAR**, conocidas como incidencias proactivas, cuando este monitorea su red y, al identificar una incidencia crítica, informa a **EL BENEFICIARIO** para que se tomen las acciones necesarias para solucionarla.

**EL TITULAR** reportará a **EL BENEFICIARIO** inmediatamente las incidencias críticas identificadas en su red.

Dependiendo de la criticidad de la incidencia, el SLA para la resolución se define en la siguiente tabla:

Severidad	Solución <i>Workaround</i>	Solución Final
Crítico	8 horas	5 días
Mayor	2 días	30 días

El tiempo de resolución de una incidencia, tanto reactiva como proactiva, se calcula como el tiempo transcurrido entre la apertura del ticket (notificación) por parte de **EL**

**BENEFICIARIO**, o bien la detección por parte de **EL TITULAR** cuando la incidencia sea proactiva, y la solución *workaround* de esta, no contabilizándose:

- Aquellos retrasos injustificados por causa de EL BENEFICIARIO.
- Cualquier otra causa caracterizada como fuerza mayor.

Las Partes analizarán de buena fe la posibilidad de establecer alguna excepción a los tiempos anteriores, considerando un tiempo de solución *workaround* objetivo de ocho (8) horas para el caso de indisponibilidad total del servicio de llamadas de voz MO o MT.

El tiempo de reacción en todos los casos se define como el tiempo en que **EL TITULAR** acepta y confirma la apertura del ticket y se establece como máximo en 1 hora para incidencias críticas, 2 horas para incidencias mayores y 4 horas para incidencias menores, en todos los casos contados desde la apertura del ticket (notificación) por parte de **EL BENEFICIARIO**, o bien, desde la detección por parte de **EL TITULAR**.

Adicionalmente al tiempo de reacción, se establecen los siguientes tiempos máximos para informar sobre el estado de las incidencias por parte de **EL TITULAR**, a ser contado desde la consulta de **EL BENEFICIARIO**:

Incidencia	Notificación
Crítica	01 hora
Mayor	02 horas
Menor	04 horas

Las incidencias se clasifican según la siguiente denominación: críticas, mayores y menores; y además acuerdan establecer de manera anual los elementos de red a considerar en cada tipología en función de la evolución del negocio OMV de EL BENEFICIARIO.

En concreto, los siguientes apartados detallan los elementos de red clasificados por denominación para el año 2020, para el resto de los años de vigencia del Contrato las Partes acordarán los elementos a considerar en cada tipo de incidencia.

### Incidencias críticas

Se consideran incidencias críticas, aquellas que impiden el uso del servicio, o lo limitan, motivado por caída directa de los siguientes elementos de red.

Tendrán la consideración de incidencias críticas los siguientes supuestos:

- Pérdida por caída de los elementos de la red de **EL TITULAR** en número de:
  - 1 o más MSC.
  - 2 o más BSC.
  - 50 o más BTS.
  - 1 o más SMSC.
  - 1 o más SGSN.
  - 1 o más RNC.
  - 1 o más MME.
  - 70 o más Nodos B.
- Pérdida de la capacidad de conectividad de Voz en un grado superior al 50%.
- Pérdida de la capacidad de conectividad de SMS en un grado superior al 50%.
- Pérdida de la capacidad de conectividad de Datos en un grado superior al 50%.

### Incidencias mayores

Se consideran incidencias mayores, aquellas que degradan el uso del servicio, o lo limitan, motivado por caída directa de los siguientes elementos de red.

Tendrán la consideración de incidencias mayores los siguientes supuestos:

- Pérdida por caída de elementos de la red de EL TITULAR en número de:
  - Entre 1 y 2 BSC.
  - Entre 20 y 50 BTS.
  - Entre 20 y 70 Nodos B.
- Pérdida de la redundancia en una de las rutas de conectividad de Voz.
- Pérdida de la redundancia en una de las rutas de conectividad de SMS.
- Pérdida de la redundancia en una de las rutas de conectividad de Datos.
- Indisponibilidad de todos los canales (en simultáneo) de comunicación para registro de incidencias por parte de **EL BENEFICIARIO** (mail server, número de atención vía telefónica).

### Incidencias menores

Se consideran incidencias menores aquellas que no tienen un impacto directo en el servicio recibido por los clientes de **EL BENEFICIARIO**.

Tendrán la consideración de incidencias menores los siguientes supuestos:

- Problemas individuales de clientes, a modo de ejemplo no limitativo, afectando a sus registros en el VLR, la consulta de las llamadas al Nodo Central de Portabilidad, la degradación puntual de la calidad de los servicios de VOZ, SMS o DATOS.
- Locuciones incorrectamente asignadas al escenario de tráfico.
- Otras incidencias menores.

### Múltiples ocurrencias

Aquellas incidencias que vuelvan a producirse (repetición de la misma incidencia) en un período de siete (7) días desde su fecha de cierre se considerarán múltiples ocurrencias y serán clasificadas, a todos los efectos, en un nivel de severidad superior al que por su naturaleza les correspondiera.