

A	:	JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO QUE SUSTENTA LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA ECONÓMICO	BRUNO ARANDA
	ANALISTA ECONÓMICO	ERIKA COLLANTES
	COORDINADOR DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS	RUBÉN GUARDAMINO
REVISADO POR	SUBDIRECTOR DE REGULACIÓN	MARCO VÍLCHEZ
APROBADO POR	DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN QUIZO

1. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo sustentar la necesidad de continuar con la implementación progresiva de los esquemas de compensación por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones que son atribuibles a la empresa operadora, en el marco del cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 31761. Asimismo, evaluar si, considerando la experiencia de los usuarios del servicio de acceso a internet móvil en los entornos interiores (indoor) y exteriores (outdoor), resulta pertinente diferenciar el desempeño del servicio según el entorno en el que se realiza la medición, generando información diferenciada de carácter informativo que contribuya a mejorar la comprensión del desempeño del servicio en entornos indoor, sin implicar la imposición de obligaciones regulatorias adicionales, inversiones o gastos adicionales para las empresas operadoras.

2. ANTECEDENTES

2.1. Lineamientos de Calidad Regulatoria

Con el objetivo de establecer el marco para el fortalecimiento de la buena gobernanza y la mejora continua de la política regulatoria del Osiptel en el ejercicio de sus funciones normativas y generar mayor predictibilidad en el sector, en febrero de 2024, se aprobaron los Lineamientos de mejora regulatoria del Osiptel¹.

Así, el numeral 3.2 de los mencionados lineamientos establece que en caso se contemple emitir normas que generen costos de cumplimiento, los procedimientos de emisión de normas deberán cumplir con las reglas establecidas en el “Manual del Análisis de Impacto Regulatorio” que incluye el respectivo Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Ante (AIR Ex - Ante) basado en evidencias, el cual permite justificar la intervención del regulador y analizar las alternativas de intervención y sus posibles impactos.

En estos, se prevé la agenda regulatoria como un instrumento que se utiliza para programar e informar al público sobre determinados problemas identificados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que posteriormente pueden ser materia del AIR Ex - Ante, a fin de lograr mayor predictibilidad, participación y transparencia en el proceso de producción normativa.

Precisamente, la agenda regulatoria del Osiptel para los años 2026-2027², prevé los siguientes problemas públicos, asociados a aspectos que se encuentran normados en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ (en adelante, Reglamento General de Calidad):

- Se ha advertido que los niveles de calidad y disponibilidad del servicio en entornos indoor están presentando niveles variables que afectan la experiencia del usuario y la competencia efectiva entre operadores.
- Luego de la implementación del esquema de compensaciones al servicio de Internet fijo, por mandato legal, corresponde extender su alcance al servicio de telefonía fija, servicios móviles y TV de Paga. Asimismo, se requiere la

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 030-2024-CD/OSIPTEL.

² Agenda Regulatoria 2026-2027: <https://sociedadtelecom.pe/impacto-regulatorio/assets/pdf/agenda-regulatoria-2026.pdf>

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias.

consecuente adecuación de las disposiciones relativas al tiempo de resguardo de direcciones IP, en base al marco legislativo vigente.

2.2. Consultas tempranas

Vinculado al desempeño del servicio en distintos entornos, en setiembre de 2025 se llevó a cabo la Consulta Pública Temprana sobre cobertura y calidad móvil en ambientes indoor, la cual tuvo por finalidad poner en conocimiento de los agentes del sector y del público en general una serie de aspectos vinculados a la calidad del servicio en entornos indoor, con el propósito de recoger información, opiniones y comentarios que contribuyan al análisis de dicha temática y, contribuir para que la elaboración de política pública para el sector vivienda y construcción consideren la solución o atenuación de la calidad de las telecomunicaciones en espacios indoor.

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

Participaron de la consulta temprana cuatro (4) empresas, a saber: América Móvil Perú S.A.C. (en adelante América Móvil), Integratel Perú S.A.A. (en adelante, Integratel), Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel) y Entel Perú S.A. (en adelante, Entel), los cuales presentaron diversas perspectivas respecto a las consultas y sustentaron sus recomendaciones de modificación⁴.

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

El Documento Soporte N° 02-2024/DPRC, *“Documento Soporte para la Consulta Pública sobre la necesidad de realizar modificaciones a la norma de condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y el enfoque para la determinación de compensaciones por interrupción en los servicios públicos de telecomunicaciones”*, correspondiente a dicha Consulta Pública, presentó como punto de referencia el enfoque metodológico y el mecanismo de aplicación para la determinación de las compensaciones del servicio de internet fijo. Asimismo, se formularon preguntas orientadas a recabar comentarios sobre el enfoque metodológico y la aplicación del esquema de compensaciones en los servicios móviles, de televisión de paga y de telefonía fija.

⁴ El resumen de los comentarios de las empresas puede verse en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/campa%C3%B1as/122201-consulta-temprana-sobre-cobertura-y-calidad-movil-en-ambientes-indoor>

Al respecto, se recibieron los comentarios de América Móvil, Entel, Telefónica del Perú S.A.A. (ahora, Integratel Perú S.A.A.), Intermax S.A.C., la Asociación Peruana de Protección y Defensa del Consumidor y Usuario (APROTECU) y el Consejo de Usuarios del Osiptel 2023-2025⁵.

De cara a los comentarios esgrimidos por los diversos agentes, las empresas operadoras resaltaron la prioridad del establecimiento de la compensación para el servicio de telefonía móvil por sobre la telefonía fija y TV de Paga. Asimismo, con respecto a la metodología para el establecimiento del valor de la compensación, propusieron considerar características como la duración de la interrupción, horario de la interrupción, tipo de usuario y zona geográfica.

Respecto de las adecuaciones relativas al tiempo de resguardo de direcciones IP, mediante Resolución 0194-2026/SEL-INDECOPI, la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi revocó la Resolución 0258-2025/CEB-INDECOPI del 4 de julio de 2025, que declaró barreras burocráticas ilegales: (i) la exigencia de que las empresas operadoras conserven por un periodo mínimo de un (1) año y seis (6) meses los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario, de forma estática o dinámica; y (ii) la exigencia de que en los registros que deben conservar las empresas se incluya como mínimo la determinación del usuario que realizó la transacción en cuestión. Por este motivo, no corresponde efectuar adecuación alguna con respecto al tiempo de resguardo de direcciones IP.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

3.1. SOBRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL EN DISTINTOS ENTORNOS (*OUTDOOR* E *INDOOR*)

En el Reglamento General de Calidad se establecieron un conjunto de indicadores orientados a evaluar el desempeño de los servicios, incorporando un enfoque diferenciado entre indicadores obligatorios y aquellos de carácter informativo. Este último grupo responde a la necesidad de generar información relevante para los usuarios y el mercado, sin imponer, en una primera etapa, cargas regulatorias adicionales a las empresas operadoras, permitiendo así una aproximación progresiva en la evaluación de la calidad del servicio.

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

⁵ Documento Soporte y comentarios de los agentes interesados disponibles en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/campa%C3%B1as/66409-consulta-temprana-sobre-las-modificaciones-a-la-norma-de-condiciones-de-uso>.

No obstante, se advierte que el conjunto de indicadores actualmente definidos en el marco del Reglamento General de Calidad no incorpora una diferenciación respecto de las condiciones específicas en las cuales se presta el servicio al usuario final. En particular, los indicadores vigentes no distinguen entre mediciones realizadas en entornos indoor y aquellas efectuadas en entornos outdoor, pese a que dichas condiciones pueden incidir de manera relevante en el desempeño del servicio.

La limitación previamente descrita adquiere especial relevancia en el contexto actual de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, caracterizado por una creciente intensificación del consumo de servicios de acceso a internet móvil en entornos interiores. En efecto, una proporción significativa del tráfico de datos y de las actividades digitales de los usuarios se desarrolla en espacios tales como hogares, centros comerciales, oficinas y otros ambientes cerrados o semi-cerrados, donde las condiciones de propagación de la señal y la configuración de la red pueden diferir respecto de los entornos exteriores.

En esa línea, la experiencia de calidad del servicio de internet móvil que perciben los usuarios se encuentra directamente influenciada por el desempeño de la red en dichos entornos indoor, los cuales constituyen escenarios predominantes de uso cotidiano. No obstante, la ausencia de información diferenciada que permita identificar el comportamiento del servicio bajo estas condiciones limita la capacidad de reflejar de manera más precisa la experiencia real del usuario, en tanto las métricas actuales presentan un enfoque agregado que no distingue entre distintos contextos de uso.

Bajo dicho contexto, la relevancia del problema se sustenta en la necesidad de contar con información más representativa de las condiciones efectivas en las que los usuarios utilizan los servicios de telecomunicaciones, lo cual resulta fundamental para reducir asimetrías de información en el mercado, fortalecer la transparencia y contribuir a que los usuarios adopten decisiones mejor informadas. Asimismo, desde la perspectiva del regulador, disponer de información diferenciada respecto del desempeño del servicio en entornos indoor permite mejorar las capacidades de monitoreo y análisis del comportamiento del mercado, en línea con los objetivos de promoción de la calidad y la competencia en el sector.

Asimismo, contar con información diferenciada sobre el desempeño del servicio en entornos indoor permite generar evidencia relevante para el diseño y evaluación de políticas públicas orientadas a mejorar las condiciones de prestación del servicio en espacios interiores, particularmente en lo referido a la planificación urbana, la incorporación de infraestructura de telecomunicaciones en edificaciones, y la promoción de condiciones que faciliten el despliegue eficiente de soluciones de cobertura indoor en el sector construcción y vivienda.

Ahora bien, de la revisión de los comentarios recibidos en el marco de la consulta temprana sobre la calidad del servicio en entornos indoor, se advierte una preocupación generalizada por parte de las empresas operadoras respecto a la posibilidad de establecer obligaciones regulatorias asociadas a la calidad del servicio en dichos entornos, en tanto esta se encuentra influenciada por factores estructurales ajenos a su control. Así, diversos comentarios coinciden en la necesidad de contar con evidencia objetiva que permita caracterizar el desempeño del servicio en entornos indoor, así como

en la conveniencia de adoptar enfoques graduales y no vinculantes, orientados a la generación de información antes que a la imposición de obligaciones.

En ese contexto, de la evaluación realizada, se propone incorporar la diferenciación del desempeño del servicio de internet móvil en entornos indoor dentro del esquema de indicadores de calidad de red informativos, previsto en el Reglamento General de Calidad, con el objetivo de complementar la información disponible y mejorar su representatividad.

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

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

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

Para efectos de la presente propuesta, se entiende por aplicativos colaborativos aquellas herramientas digitales que permiten la recolección de información sobre el desempeño del servicio a partir de mediciones realizadas por los usuarios finales de manera voluntaria. Dicha información es objeto de procesos de agregación, validación y análisis a nivel geoespacial, lo que permite la construcción de indicadores de desempeño del servicio, tales como niveles de señal, latencia, *jitter* y *throughput*. En ese sentido, los aplicativos colaborativos constituyen una fuente complementaria dentro del esquema de medición del Osiptel, integrándose con otros mecanismos de medición actualmente empleados.

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

La modificación normativa respecto a la diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor no genera o modifica costos en su cumplimiento por parte de las empresas, ya que no requiere que las empresas operadoras realicen configuraciones, adecuaciones técnicas o ajustes en sus redes, en tanto las mediciones son efectuadas directamente por el Osiptel a partir de fuentes de información disponibles. Asimismo, no

genera ningún costo para los usuarios. En ese contexto dicha modificación se encuentra exceptuada del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR).

3.2. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN PROGRESIVA DE LAS COMPENSACIONES POR LAS INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

3.2.1. Aspectos previos

Mediante Ley N° 31761⁶, el Congreso de la República incorporó el artículo 78-A al Decreto Legislativo N° 702, en los siguientes términos:

“Artículo 78-A. Compensación por interrupción del servicio

Cuando haya una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, esta devuelve al abonado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio. La compensación no tiene carácter indemnizatorio.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) determina la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación señalada en el primer párrafo”.

De la lectura del citado dispositivo, se evidencia que se establece la obligación de compensación por interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones cuando dichas interrupciones sean atribuibles a la empresa operadora.

En atención a lo dispuesto en la referida Ley, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00282-2023-CD/OSIPTEL, se modificó la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁷ implementando el esquema de compensación para el servicio de acceso a Internet Fijo⁸ y se dispuso que la determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras disposiciones necesarias para el resto de servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente.

Posteriormente, el Reglamento General de Calidad recogió en el artículo 34 la determinación de la forma de cálculo, las condiciones para la compensación por las interrupciones del servicio de internet fijo.

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

⁶ Ley que modifica el Decreto Legislativo 702, el cual aprobó las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, publicada en el diario oficial El Peruano el 4 de junio de 2023.

⁷ Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 00172-2022-CD/OSIPTEL.

⁸ Posteriormente, dicho esquema fue trasladado al Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL.

Cabe reiterar que la implementación de la obligación de compensación por interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones, cuando estas sean atribuibles a la empresa operadora, tiene como finalidad que las empresas operadoras internalicen el impacto que estas interrupciones tienen sobre los abonados, y en ese sentido se busca incentivar a las empresas operadoras a minimizar la ocurrencia de interrupciones.

3.2.2. Planteamiento del problema y posibles causas del problema

La Ley N° 31761, encargó al Osiptel determinar la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación.

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

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

3.2.3. La interrupción de servicio como problema de calidad

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define la interrupción de un servicio como una incapacidad temporal de la prestación del servicio durante un período determinado⁹, cuyo origen estaría asociado a un evento de red que se produce como resultado directo de las decisiones de la empresa respecto al manejo y operación de su red, o como resultado de la acción de agentes o factores externos.

La interrupción de servicio se conceptualiza como un problema de calidad de servicio, debido a que su incidencia afecta la percepción de los abonados sobre el valor del servicio, y generar decepción e insatisfacción. Los abonados o usuarios al experimentar interrupciones podrían considerar que la empresa no presta de manera adecuada el servicio contratado, y por ello podrían manifestar sus quejas, así como solicitar una devolución debido al servicio que dejaron de percibir.

Considerando esta problemática, las empresas operadoras podrían implementar diversas estrategias orientadas a mitigar la incidencia de interrupciones en el servicio, entre las cuales destacan: (i) invertir para desarrollar una infraestructura de respaldo que atienda situaciones críticas o de emergencia y (ii) reducir el tiempo de reparación de fallas y consecuentemente los gastos asociados a la reparación.

⁹ Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT (2008). Recomendación UIT-T E.800. Definiciones de términos relativos a la calidad de servicio. Recuperado de:
https://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-E.800-200809-1!!PDF-S&type=items

Sin embargo, las inversiones, gastos y esfuerzos que realizarán las empresas operadoras dependerán de la estructura del mercado. Si se trata de un mercado competitivo, donde la calidad también es un factor de competencia, las empresas operadoras se encuentran incentivadas a adoptar niveles de esfuerzo coincidentes con los niveles socialmente deseables. En cambio, en el caso de un mercado monopolístico, el nivel de esfuerzo y la calidad se verán distorsionados en función del beneficio marginal y el costo marginal.

En efecto, según Spence (1975)¹⁰, una empresa monopolística, al maximizar su beneficio, determina la calidad de sus servicios en función de la valoración del consumidor marginal, mientras que si se maximiza el bienestar social la calidad se debería determinar en función de la valoración del consumidor promedio. Considerando que la valoración del consumidor marginal por la calidad es menor que la valoración del consumidor promedio, el nivel de calidad de los servicios prestados en un mercado monopolístico es inferior al nivel que maximiza el bienestar social.

De esta manera, la incidencia de las interrupciones de servicio es un problema de calidad que impacta a los abonados de manera ex post a la contratación del servicio.

3.2.4. Caracterización de las interrupciones

De la información reportada por las empresas operadoras en el Sistema de Información y Registro de Interrupciones (SISREP) y considerando todos los servicios públicos de telecomunicaciones, el Gráfico N° 1 presenta el tiempo promedio de interrupción anual por abonado¹¹, durante el periodo 2023-2025, desagregado según su causa: externa al operador (que incluye fallas del proveedor de energía eléctrica, fenómenos naturales, hechos delictivos, etc.), mantenimiento, y no excluyente de responsabilidad (es decir, atribuible a la empresa operadora).

De dicho gráfico, se observa que las interrupciones atribuibles a la empresa operadora presentan una duración promedio anual de 1167 minutos¹². No obstante, las interrupciones por causas externas al operador constituyeron la principal fuente de interrupciones a lo largo del periodo analizado presentando una duración promedio de 8848 minutos por año¹³. Por otra parte, las interrupciones por mantenimiento fueron las de menor duración durante todo el periodo de análisis, con un promedio anual de 116 minutos¹⁴.

¹⁰ Spence, A. M. (1975). Monopoly, Quality, and Regulation, Bell Journal of Economics, The RAND Corporation, 6(2), 417-429.

¹¹ A partir del número de eventos, la duración de cada interrupción, y la cantidad de abonados afectados, se construye el tiempo de interrupción para un abonado cualquiera a nivel nacional, empleando la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo de interrupción del servicio por abonado} = \sum_{n=1}^N \left(t_n \times \frac{A_a}{A_T} \right).$$

Donde:

N : Número total de eventos

t_n : Duración de la interrupción del n-ésimo evento en minutos.

A_a : Cantidad de abonados afectados por la interrupción del servicio.

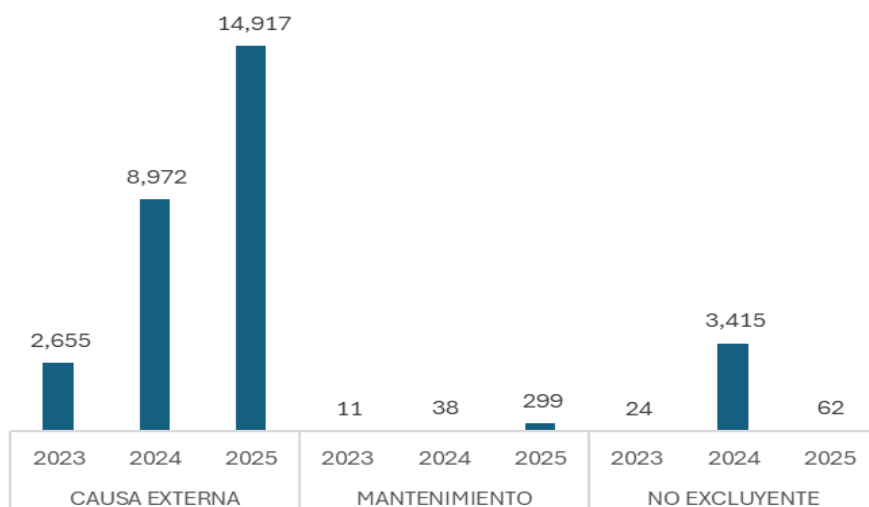
A_T : Cantidad total de abonados del servicio por empresa operadora.

¹² Esta cifra corresponde al promedio simple de las interrupciones no excluyentes de responsabilidad de la empresa operadora, registradas en el periodo 2023–2025, según el Gráfico 1.

¹³ Esta cifra representa el promedio simple de las interrupciones por causa externa registradas en el periodo 2023–2025, según el Gráfico 1.

¹⁴ Esta cifra corresponde al promedio simple de las interrupciones por mantenimiento registradas en el periodo 2023–2025, según el Gráfico 1.

Gráfico N° 1. Tiempo de interrupción por abonado anual, según causa de origen, 2023-2025 (en minutos)



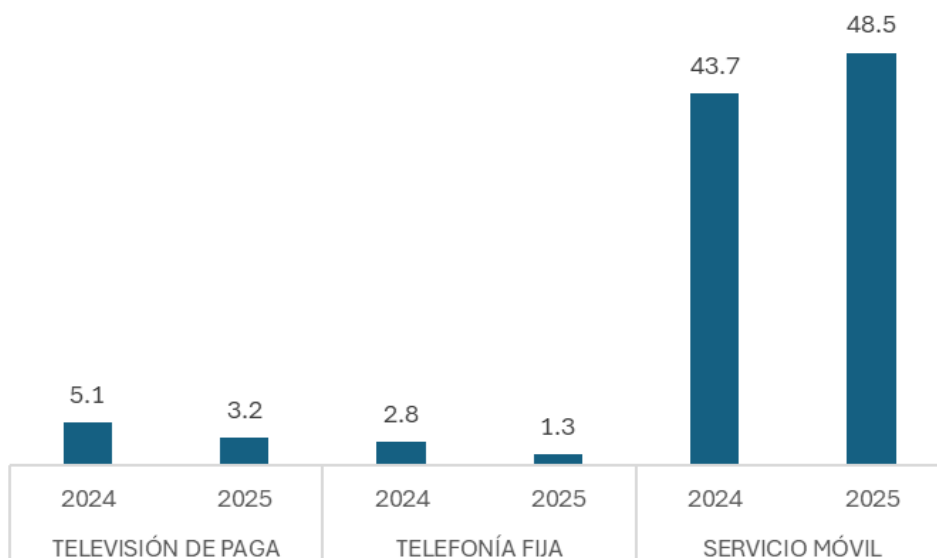
Nota: Los servicios de telecomunicaciones considerados son los servicios móviles, internet fijo, televisión de paga y telefonía fija.

Fuente: SISREP.

Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

En cuanto al tiempo de interrupción anual por abonado para los servicios de televisión de paga, telefonía fija y servicios móviles, considerando únicamente las interrupciones no excluyentes de responsabilidad de la empresa operadora en los años 2024 y 2025, en el Gráfico N° 2 se muestra que los servicios móviles presentaron los mayores tiempos de interrupción anual por abonado, registrando 48.5 minutos anual por abonado en el año 2025 (con un ligero incremento en comparación al año 2024). Luego, la televisión de paga registró 3.2 minutos anual por abonado en el año 2025 (cuyo valor es menor al registrado en el año 2024), seguido de la telefonía fija, que registró el menor tiempo de interrupción, con un valor de 1.3 minutos anual por abonado en el año 2025 (menor al registrado en el año 2024).

Gráfico N° 2. Tiempo de interrupción por abonado anual del tipo no excluyente de responsabilidad de la empresa operadora, según servicio 2024-2025 (en minutos)



Fuente: SISREP.

Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

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

Además, de los servicios en los que aún no se ha implementado normativamente el esquema de compensación, los servicios móviles evidencian una tendencia creciente en su acceso, consolidándose como el principal medio de comunicación en los hogares peruanos. En contraste, tanto la televisión de paga como la telefonía fija registran una disminución sostenida en su penetración dentro de los hogares peruanos, según los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2025¹⁵.

Por otra parte, es importante resaltar que aproximadamente el 86% de los usuarios del servicio móvil se encuentran en zonas urbanas¹⁶. Asimismo, conviene indicar que las estaciones base en zonas rurales presentan mayores costos operativos¹⁷ y enfrentan menores economías de escala¹⁸.

¹⁵ Disponible en: https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2026/05/OSIPTEL_ERESTEL-2025.pdf.

¹⁶ Según la ERESTEL 2025.

¹⁷ En el año 2025 el costo operativo del servicio móvil por usuario en el ámbito urbano y rural ascendió aproximadamente a \$49,1 y \$158.8, respectivamente. Estimación realizada tomando en consideración la información de costos por estación base del Informe N° 11-2024-MTC-26 y de la Res. 058-2026-CD/OSIPTEL.

¹⁸ En el año 2025, el número de usuarios por estación base fue de aproximadamente 1,533 en el ámbito urbano, mientras que en el ámbito rural alcanzó aproximadamente a 474 usuarios por estación base. Estimación realizada con base en la información reportada por las empresas operadoras en el Formato N.º 102 de la NRIP, correspondiente al cuarto trimestre de 2025.

En línea con ello, Kibinda et. al. (2025)¹⁹ señalan que en los países en desarrollo el retorno de la inversión en áreas rurales suele ser menor debido a la base de clientes más reducida y mayores costos de despliegue. Por su parte, Okeleke & Stryjak (2015)²⁰ advierten que las autoridades regulatorias deberían evitar imponer disposiciones obligatorias a los operadores móviles en áreas rurales que potencialmente distorsionen la asignación óptima de capital y otros recursos.

4. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

4.1. Objetivos de la intervención

- **Objetivo 1:** Establecimiento de las disposiciones necesarias para implementar el esquema de compensación a los abonados por interrupciones del servicio móvil, definiendo la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación. Ello considerando su condición de servicio esencial para los usuarios, dada su alta penetración en el mercado, el uso intensivo de este servicio, y su rol fundamental en las comunicaciones cotidianas y los procesos productivos.

Asimismo, se plantea continuar con el esquema de implementación circunscrito al ámbito urbano. Para dichos efectos, se considerarán a los usuarios conectados a las estaciones base ubicadas en el ámbito urbano; pues es la geolocalización de las estaciones base lo que permitirá identificar a los usuarios afectados por los eventos de interrupción.

El criterio para que su aplicación se acote al ámbito urbano se debe a que una aplicación inmediata del esquema de compensaciones al ámbito nacional podría generar efectos adversos sobre los incentivos de inversión y la sostenibilidad del servicio móvil en las zonas rurales²¹. Sin perjuicio de ello, en el futuro podrá evaluarse la aplicación del esquema de compensaciones de los servicios móviles en dichas zonas.

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

- **Objetivo 2:** Incorporar la diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor y outdoor dentro del esquema de indicadores de calidad de red informativos, previsto en el Reglamento General de Calidad, con el objetivo de complementar la información disponible y mejorar su representatividad

¹⁹ Kibinda, N., Shao, D., Mwogosi, A., y Mambile, C. (2025). *Broadband infrastructure sharing as a catalyst for rural digital economy: A systematic review for developing countries*. Telecommunications Policy, 49(1), 103028. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2025.103028>

²⁰ Okeleke, K., y Stryjak, J. (2015). *Closing the coverage gap: Digital inclusion in Latin America*. GSMA.

https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/10/2015_GSMA_Closing-the-coverage-gap.pdf

²¹ Ello se condice con que en el año 2025, el ingreso promedio por usuario (ARPU, *Average Revenue Per User*) fue de S/ 33.8 en el ámbito urbano y S/ 22.8 en el ámbito rural. El ingreso fue aproximado a través del gasto usando la ERESTEL 2025.

4.2. Base Legal

El artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964 y el Decreto Legislativo N° 1555, establece que el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa. Esta función comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, disposiciones de carácter general, mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades supervisadas o de sus usuarios. Asimismo, incluye la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, se tiene que el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

Asimismo, artículo 8 del Reglamento General del Osiptel dispone que la actuación de este Organismo se orientará a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia en el ámbito de sus funciones. Precisamente, la propuesta de incorporar la diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor dentro del esquema de indicadores de calidad de red informativos, previsto en el Reglamento General de Calidad, con el objetivo de complementar la información disponible y mejorar su representatividad, busca fomentar la competencia, teniendo como un elemento diferenciador a la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 78-A del Decreto Legislativo N° 702, por el cual se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, ante una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, esta debe devolver al abonado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, compensarle por el tiempo en que no contó con el servicio. Asimismo, se establece que el Osiptel determina la forma de cálculo, las condiciones y los casos en que se realiza la compensación al abonado.

5. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES²²

5.1. Estimación del factor de compensación

El presente informe se ha referido a los servicios móviles para agrupar los servicios de acceso a Internet móvil y de telefonía móvil. Al respecto, para fines del establecimiento del esquema de compensación, si bien son dos (2) servicios, es razonable establecer un solo esquema de compensación para ambos por tres (3) razones.

²² En la medida que la incorporación de la diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor dentro del esquema de indicadores de calidad de red informativos, previsto en el Reglamento General de Calidad, no genera ningún costo de cumplimiento para las empresas operadoras y para los usuarios, dicho extremo se encuentra exceptuada del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR).

En primer lugar, la provisión de ambos servicios se realiza a través de una única red de telecomunicaciones móviles. Por lo mismo, lo habitual es que, en los casos en que ocurran afectaciones a esta red, la interrupción se presente en ambos servicios.

En segundo lugar, porque la práctica comercial de las empresas operadoras móviles es ofrecer ambos servicios en planes tarifarios únicos. Es en ese contexto que las empresas operadoras han venido cumpliendo con su obligación de devolución por interrupciones en el servicio de Internet fijo, según el artículo 33 del Reglamento General de Calidad.

En tercer lugar, conforme se desarrolla más adelante, la metodología implementada resulta en el cálculo de un factor multiplicativo de compensación asociado al monto de devolución. Así pues, mediante este factor multiplicativo de compensación, al estar sujeto a la devolución, toma en cuenta el(los) servicio(s) interrumpido(s) para cada abonado.

Por estas razones es que el presente informe analiza y recomienda la implementación de un único esquema de compensación ante la interrupción en los servicios de acceso a Internet móvil y de telefonía móvil.

Ahora bien, la estimación del valor de la compensación por interrupción del servicio móvil ha seguido un enfoque de uso alternativo. Ello implica que, ante la ocurrencia de este tipo de evento, se calcula el valor adicional que requiere el usuario para poder acceder a un servicio alternativo que reemplace el servicio móvil interrumpido.

En particular, el cálculo se circunscribe al acceso a Internet móvil (IM) y sus servicios alternativos.

Las razones para solo considerar IM son tres (3). En primer lugar, de acuerdo con la ERESTEL 2025, el 95.46 % de los abonados urbanos ha reportado contar con celulares que pueden acceder o conectarse a Internet, por lo que la accesibilidad al IM no es comparativamente distinta a la de la telefonía móvil. En segundo lugar, las *apps* como *Whatsapp* o *Google Meet* permiten suplir el servicio de telefonía móvil con el IM. En tercer lugar, la preponderancia de planes que ofrecen llamadas ilimitadas evidencia la relevancia relativa del acceso a IM en la oferta comercial.

Por su parte, de cara al servicio alternativo para IM, se considera al Internet fijo (IF). Para dichos efectos, debido a que la disponibilidad de redes alámbricas e inalámbricas no se solapa íntegramente con la cobertura móvil, se ha considerado al IF en dos (2) modalidades: IF terrestre e IF satelital.

De cara al servicio alternativo, se asignan al acceso a Internet fijo terrestre (IF terrestre) o Internet fijo satelital (IF satelital), según disponibilidad.

En términos matemáticos, ante la interrupción del “*Servicio Original*” (SO), la compensación es cuanto menos el monto que debería recibir de forma adicional el usuario a efectos de poder acceder al “*Servicio Alternativo*” (SA); el cual debe ser proporcional a la duración de la interrupción, y se mide como el porcentaje del tiempo en el mes que representa el evento de interrupción (%*Duración*). Esto se conceptualiza en la ecuación (1).

$$\text{Compensación} = (\text{Tarifa SA} - \text{Tarifa SO}) \times \% \text{Duración} \dots (1)$$

Luego, al dividir y multiplicar la ecuación (1) por la *Tarifa SO*, la misma se puede expresar como una proporción de la devolución²³ que recibe el abonado.

$$\text{Compensación} = \frac{(\text{Tarifa SA} - \text{Tarifa SO})}{\text{Tarifa SO}} \times \% \text{Duración} \times \text{Tarifa SO}$$

$$\text{Compensación} = \frac{(\text{Tarifa SA} - \text{Tarifa SO})}{\text{Tarifa SO}} \times \text{Devolución}$$

$$\text{Compensación} = \left(\frac{\text{Tarifa SA}}{\text{Tarifa SO}} - 1 \right) \times \text{Devolución}$$

$$\text{Compensación} = \alpha \times \text{Devolución} \dots (2)$$

La ecuación (2) muestra un componente α ; el cual, para términos del presente procedimiento, se denomina “*factor de compensación multiplicativo*”. Al respecto, aun cuando el valor de α depende de la *Tarifa SO*, la cual puede ser distinta por usuario; para efectos de calcular el valor de la compensación como una proporción de la devolución, se procede a calcular un “*factor de compensación multiplicativo*” representativo para el mercado de servicios móviles.

En primer lugar, se calculan “*factores de compensación multiplicativo preliminares*”, considerando las dos (2) opciones de SA mencionadas anteriormente: (i) Internet fijo terrestre e (ii) Internet fijo satelital. Los componentes para el cálculo de los citados factores son los siguientes:

- **Renta de IF terrestre:** Corresponde a la renta mensual promedio del servicio de acceso a Internet fijo para el periodo 2025-IV, excluyendo a Starlink Perú S.R.L. a efectos de contar con un valor representativo del IF terrestre²⁴. Se obtuvo un valor de S/ 71.90, incluyendo IGV²⁵.
- **Tarifa de IF satelital:** Corresponde a la oferta comercial de Starlink Perú S.R.L. (plan “Residencial”), considerando la misma como una oferta representativa del servicio de IF satelital. Se obtuvo un valor de S/ 180.00, incluyendo IGV²⁶.
- **Renta de IM:** Corresponde a la renta mensual promedio de IM por teléfono móvil para el periodo 2025-IV. Se calcula mediante el producto del tráfico cursado promedio mensual por teléfono móvil (23.51 GB) y la tarifa promedio por GB de Internet móvil incluyendo IGV (S/ 1.04). Se obtuvo un valor de S/ 24.33, incluyendo IGV²⁷.

²³ De acuerdo con el Reglamento General de Calidad, artículo 33, la empresa operadora no puede efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción de servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios o adicionales; superior a sesenta (60) minutos consecutivos. Ante dichas circunstancias, y cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la devolución es el mecanismo mediante el cual la empresa retorna al abonado la parte de la tarifa o renta fija proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés

²⁴ La empresa Starlink Perú S.R.L. contaba con 93.7% de la participación en el servicio de IF satelital al cierre de 2025.

²⁵ Calculado a partir de los reportes de información de las empresas operadoras.

²⁶ Obtenido del siguiente enlace: <https://starlink.com/service-plans> (revisado el 28 de mayo de 2026).

²⁷ Calculado a partir de los reportes de información de las empresas operadoras. Información de tráfico y tarifa promedio disponible en el portal Punku del Osipitel (<https://punku.osiptel.gob.pe/>).

La Tabla N° 1 muestra estos cálculos para cada uno de los SA.

Tabla N° 1. Factores de compensación multiplicativo preliminares, según servicio alternativo

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

Elaboración: DPRC - Osipitel

Luego, se debe considerar que, mientras las localidades que cuentan con presencia de IF terrestre pueden utilizarlo como alternativa de servicio, aquellas localidades que no disponen de esta opción deben recurrir al servicio de IF satelital. Debido a ello, se considera apropiado calcular un factor de compensación promedio ponderado, usando como ponderador la presencia del servicio de IF terrestre en las localidades con IM.

Finalmente, otra característica en el mercado de las telecomunicaciones es que un conjunto de usuarios de servicios móviles cuenta con la facilidad de acceder al servicio de IF desde su hogar. Entonces, a efectos de internalizar ello, el valor del factor de compensación promedio ponderado es ajustado de acuerdo con el porcentaje de usuarios sin servicio de Internet fijo en el hogar²⁸. Una vez ajustado el valor en cuestión, se obtiene el factor de compensación (α) expresado en la ecuación (2) (ver Tabla N° 2).

Tabla N° 2. Factor de compensación (α)

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

Elaboración: DPRC - Osipitel

De este modo, mediante el enfoque de uso alternativo, se obtiene que el factor multiplicativo de compensación (denominado como α) tiene un valor de 1.32.

Al respecto, se debe considerar que este valor de compensación es representativo del mercado de servicios móviles y está asociado a una medida de tendencia central; toda vez que el análisis toma componentes promedio para el mercado como la tarifa por GB y el consumo promedio de GB por teléfono móvil (23.51 GB).

²⁸ Calculado a partir de la ERESTEL 2025.

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

5.2. Descripción de las alternativas disponibles

De conformidad con lo expuesto previamente, y en consistencia con el análisis llevado a cabo en el procedimiento para la determinación de la compensación por interrupción en el servicio de acceso a Internet fijo²⁹, se han identificado dos (2) alternativas para el esquema de compensación de servicios móviles. En atención a la problemática abordada mediante la Ley N° 31761, referida a las interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones.

- **Alternativa 1:** Establecer un factor de compensación multiplicativo uniforme.
- **Alternativa 2:** Establecer un factor de compensación multiplicativo diferenciado.

A continuación, se describe cada una de las alternativas formuladas:

Alternativa 1: Establecer un factor de compensación multiplicativo uniforme

Esta propuesta consiste en plantear que los eventos de interrupción que afectan a los servicios móviles deben recibir una compensación con un factor multiplicativo uniforme. Esto implica que, ante un evento de interrupción del servicio, la empresa operadora deberá pagar al abonado la devolución por el tiempo no consumido del servicio más una compensación, valorada en α veces el monto correspondiente a dicha devolución. Asimismo, al ser un factor uniforme, α es constante y no cambia su valor ante aspectos como la duración del evento de interrupción.

La ecuación (3) detalla la forma de cálculo del valor de compensación.

$$VC = \alpha \times VD \dots (3)$$

Asimismo, conforme al ejercicio efectuado para el cálculo del factor de compensación multiplicativo (de acuerdo al enfoque de uso alternativo), se reemplaza α por 1.32 (ver ecuación (4)).

$$VC = 1.32 \times VD \dots (4)$$

Donde:

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

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

α : Es el factor de compensación multiplicativo uniforme, cuyo valor corresponde a 1.32.

²⁹ Esquema aprobado mediante Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTel y, posteriormente, trasladado al Reglamento General de Calidad.

Alternativa 2: Establecer un factor de compensación multiplicativo diferenciado

Esta propuesta consiste en plantear que los eventos de interrupción que afectan a los servicios móviles deben recibir una compensación con un factor multiplicativo diferenciado según el rango de duración del evento de la interrupción. Esto implica que, ante un evento de interrupción del servicio, la empresa operadora deberá pagar al abonado la devolución por el tiempo no consumido del servicio más una compensación. Para dichos efectos, la compensación es valorada en α veces el monto correspondiente a la devolución, siendo α un valor dependiente del rango de duración del evento de interrupción.

La ecuación (5) detalla la forma de cálculo del valor de compensación.

$$VC = \alpha_i \times VD \quad \forall i \in I \dots (5)$$

Donde:

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

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

α_i : Es el factor de compensación multiplicativo diferenciado, cuyo valor depende del elemento i perteneciente al conjunto.

I: Representa los distintos rangos de tiempo de interrupción del servicio.

Para efectos de establecer un factor multiplicativo de carácter diferenciado y ascendente con respecto a los tiempos de interrupción, es de interés determinar los umbrales que guíen su aumento escalonado. Con relación a los rangos establecidos, se ha seguido una metodología similar a la utilizada en el procedimiento para la implementación del esquema de compensación del servicio de Internet fijo.

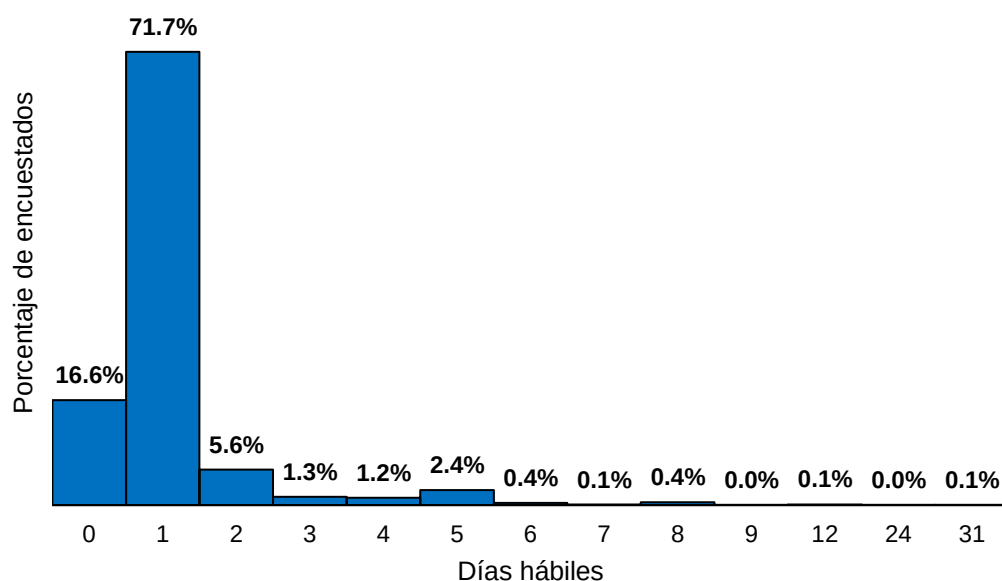
El rango inicia con una interrupción mayor a 60 minutos (primer umbral). Este valor es consistente con la duración mínima para otorgar la devolución por interrupción del servicio (conforme al artículo 33 del Reglamento General de Calidad) y con la aplicabilidad del propio factor multiplicativo (ver ecuaciones (3) y (5)).

Luego, se propone un segundo umbral de 360 minutos. Este valor se plantea en función al comportamiento de la duración de las interrupciones de los servicios móviles por causa atribuible a la propia empresa operadora registradas en el SISREP³⁰. En el caso particular de los eventos de interrupción registrados durante el año 2025 para el ámbito urbano, la mediana de la duración fue de 348 minutos. En ese sentido, es razonable proponer un segundo umbral con el múltiplo de 60 más próximo, siguiendo el umbral inicial de 60 minutos. Entonces, con el primer y segundo umbral se establece el primer rango para el factor multiplicativo, [60; 360].

³⁰ Para dichos efectos, solo se consideran las interrupciones con duración máxima alrededor de un día, siendo que este periodo es el tiempo de tolerancia más frecuente reportado en la ERESTEL 2025.

Otra referencia que es importante considerar es la propia tolerancia de los usuarios hacia las interrupciones del servicio. Para dichos efectos, la ERESTEL 2025 captura el tiempo (en días hábiles) que los usuarios del IM consideran razonable esperar para que su empresa operadora resuelva fallas en la señal (ver Gráfico N° 3).

Gráfico N° 3. Días hábiles para que sea resuelta la falla en la señal de Internet móvil



Fuente: ERESTEL 2025 - Osiptel.

Elaboración: DPRC - Osiptel

Al respecto, los resultados muestran que la mayor proporción de usuarios (71.7%) considera que un (1) día hábil es suficiente para resolver fallas en la señal, es decir, 1,440 minutos. En ese sentido, se propone 1,440 minutos como el umbral para definir el último rango del esquema escalonado del factor multiplicativo, $]1,440; +\infty[$.

Además, a efectos de incorporar un esquema escalonado que promueva el accionar de las empresas operadoras para la reducción del número y duración de los eventos de interrupción, se propone establecer dos (2) rangos para las interrupciones con duración mayor a 360 minutos y menor a 1,440 minutos. Considerando un umbral igual a la mitad de 1,440 minutos, es decir, 720 minutos; los rangos restantes son: $]360; 720]$ y $]720; 1,440]$.

En resumen, el esquema escalonado propuesto cuenta con los siguientes cuatro (4) rangos: $]60; 360]$, $]360; 720]$, $]720; 1,440]$ y $]1,440; +\infty[$.

Ahora bien, corresponde determinar los valores del factor multiplicativo para cada rango (α_i). Como ha sido mencionado antes, el valor de 1.32 está asociado a una medida de tendencia central; por este motivo, corresponde que el mismo sea asignado al rango intermedio entre los 60 y 1,440 minutos ($]360; 720]$). Por su parte, para la determinación

de los otros valores de α_i , se propone implementar variaciones de ± 0.20 . Este valor se obtiene siguiendo la misma proporción utilizada para el establecimiento de rangos en el esquema de compensación de Internet fijo³¹.

Así pues, dado el análisis realizado, y con el objetivo de diseñar el esquema de implementación de factores de compensación multiplicativos que sea consistente con (i) el tiempo de tolerancia de los usuarios para que la falla de señal sea resuelta y (ii) la distribución de la duración de las interrupciones reportadas en el SISREP, se propone el esquema escalonado contenido en la Tabla N° 3.

Tabla N° 3. Esquema escalonado de factores de compensación

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

Elaboración: DPRC - Osiptel

5.3. Análisis de alternativas

Al respecto, la complejidad del problema y las alternativas de solución definen el nivel de análisis que debe alcanzar el presente AIR *Ex-Ante*. Dicho nivel (cualitativo o de mayor rigurosidad) se establece según el resultado de los siguientes dos (2) criterios establecidos en los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel: (i) la magnitud del impacto de las alternativas de solución y (ii) la robustez en el ordenamiento de preferencias entre alternativas.

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

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

³¹ Los valores de compensación por interrupción del servicio de Internet fijo oscilan entre 2.5 y 4 con una variación de 0.5. Así pues, dado el valor promedio de la compensación (3.25), la variación de 0.5 representa el 15.39%. Al aplicar dicho porcentaje sobre el valor de compensación de 1.32, su valor de variación correspondiente es 0.2.

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

Habiendo analizado ello, se considera suficiente un análisis cualitativo de los beneficios y costos. En la Tabla N° 4 se describen los beneficios y costos de cada alternativa.

Tabla N° 4. Beneficios y costos de las alternativas

Concepto	Alternativa 1	Alternativa 2
Beneficios	Otorga una compensación exclusivamente proporcional a la devolución, salvaguardando el derecho de los abonados que se ven afectados por interrupciones en el servicio. Un único factor de compensación hace que su aplicación sea de sencillo entendimiento para los usuarios.	Otorga una compensación, proporcional a la devolución y de forma escalonada según la duración de la interrupción del servicio, salvaguardando el derecho de los abonados que se ven afectados e incorporando un mecanismo de incentivos a las empresas operadoras para reducir las interrupciones y su duración.
Costos	Las empresas operadoras deberán adecuar sus sistemas de gestión de red y de clientes para incluir el pago por el concepto de compensación cuando ocurra un evento de interrupción cuya causa le sea atribuible a la empresa. De la misma manera, el Organismo Regulador deberá asignar recursos a la fiscalización del cumplimiento de los pagos.	Las empresas operadoras deberán adecuar sus sistemas de gestión de red y de clientes para incluir el pago por el concepto de compensación cuando ocurra un evento de interrupción cuya causa le sea atribuible a la empresa; dicha adecuación deberá incorporar la duración de la interrupción a efectos de calcular la compensación con el factor multiplicativo correspondiente. Asimismo, el Organismo Regulador deberá asignar recursos a la fiscalización del cumplimiento de los pagos. En el caso de los usuarios, un conjunto de factores de compensación escalonados puede dificultar el entendimiento de su derecho.

Elaboración: DPRC - Osiptel

Por otro lado, sobre el segundo criterio, mediante un análisis de sensibilidad se ha corroborado que implementar un análisis multicriterio (AMC) es robusto ante cambios en la ponderación de los atributos. Por este motivo, a efectos de seleccionar la mejor alternativa, se considera apropiado que dicho análisis sea de carácter cualitativo, en particular, un AMC. Ello en consistencia con el Principio de Proporcionalidad que siguen los Lineamientos de Mejora Regulatoria y los criterios antes analizados.

Habiendo descrito los beneficios y costos de cada alternativa (ver Tabla N° 4), para la ejecución de un AMC que permita evaluarlas de forma homogénea, se deben proponer los atributos que guíen el análisis.

Al respecto, considerando la experiencia en el año 2023 con la implementación del esquema de compensación para el servicio de acceso a Internet fijo, se proponen como (2) primeros atributos para la evaluación: *“eficacia de la compensación”* y *“facilidad de implementación”*. Por un lado, el primer atributo analiza cómo las alternativas promueven a que los usuarios cuenten con un servicio continuo, ininterrumpido y de calidad³². Por otro lado, el segundo atributo internaliza la dificultad operativa para implementar cada alternativa.

Adicionalmente, se debe considerar que la escala en la prestación de los servicios móviles es comparativamente mayor respecto del resto de servicios públicos de telecomunicaciones. Su penetración en el año 2025 fue de 126.94 líneas por cada cien habitantes. Al comparar el número de líneas móviles (43.8 millones) con las conexiones de Internet fijo (4.4 millones), se evidencia una relación de 1 a 10. Esta diferencia entre escalas se ha mantenido en el tiempo, incluso cuando ambos servicios han experimentado una expansión.

Dado que el servicio móvil alcanza a la mayor parte de la población del país, se debe poner particular énfasis en que la alternativa que se escoja considere la heterogeneidad de una planta de abonados extensa; y, por esa razón, debe ser de fácil comprensión y entendimiento para, en el ideal, todos los usuarios. Bajo dicho razonamiento, se incluye como un tercer atributo: *“comprensible y sencillo para el usuario”*.

En resumen, para medir el impacto de cada alternativa, se proponen los atributos en la Tabla N° 5.

Tabla N° 5. Atributos para el análisis multicriterio (AMC)

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

Elaboración: DPRC - Osiptel

³² Aspecto considerado por el Congreso de la República, conforme se evidencia en la sección 4.6 -Análisis costo beneficio- del Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3339/2022-CR, a partir del cual fue aprobada y promulgada la Ley N° 31761:

“4.6 Análisis costo beneficio

(...)

De esta manera, el dictamen representa un beneficio para los usuarios que han visto afectado su derecho a acceder ininterrumpidamente a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, y también se beneficia al mercado de las telecomunicaciones, dado que una medida de este tipo implica que las empresas operadoras mejoren su infraestructura y sus redes de respaldo que garanticen la continuidad en la prestación del servicio.

(...)

Incidencia para los usuarios

Costo	Beneficios
Ninguno	- Compensación económica por parte de las empresas operadoras que han incurrido en descontinuar el servicio. - Contar con un servicio público de telecomunicaciones que sea continuo, ininterrumpido y de calidad.

(...)” (Subrayado agregado)

Luego, para el AMC los atributos son calificados con un puntaje ordinal en una escala de 1 a 5 y se obtiene un puntaje único por alternativa a partir de un promedio ponderado, según la ponderación indicada.

De cara a la ponderación, se ha asignado 0.48 al atributo *“eficacia de la compensación”*, 0.32 al atributo *“facilidad de implementación”* y 0.20 al atributo *“comprensible y sencillo para el usuario”*. Las ponderaciones han sido establecidas según la priorización de los atributos por parte de este Organismo Regulador.

La Tabla N° 6 muestra la aplicación del AMC.

Tabla N° 6. Análisis multicriterio (AMC)

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

Nota: Se comprobó la robustez del resultado al variar la ponderación para el atributo *“comprensible y sencillo para el usuario”* entre 0.10 y 0.25; y reasignando el resto de la ponderación a los otros (2) atributos según la priorización establecida.

Elaboración: DPRC - Osiptel

Los puntajes asignados en la Tabla N° 6 siguen el siguiente razonamiento:

- Para el atributo *“eficacia de la compensación”*, se considera que la Alternativa 2, al utilizar un valor escalonado, genera mayores incentivos para que las empresas operadoras reduzcan el número y duración de las interrupciones. Ahora bien, en la medida que los valores diferenciados no son significativamente distintos entre sí, a la Alternativa 1 se le asigna un puntaje ligeramente menor con respecto a la Alternativa 2.
- Para el atributo *“facilidad de implementación”*, el valor multiplicativo uniforme de la Alternativa 1 es de más fácil implementación que la asignación de cuatro (4) valores sujetos a la duración de la interrupción. Por este motivo, la Alternativa 1 recibe un mayor puntaje.
- Para el atributo *“comprensible y sencillo para el usuario”*, la asignación de cuatro (4) valores sujetos a la duración de la interrupción puede ser de mayor complejidad para el entendimiento del usuario. Por este motivo, la Alternativa 1 ha recibido un mayor puntaje.

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

5.4. Propuesta de solución

De conformidad con los resultados del análisis llevado a cabo en la sección anterior, se ha seleccionado la Alternativa 1 “*establecer un factor de compensación multiplicativo uniforme*”. Mediante dicha alternativa se implementa un esquema de compensación para servicios móviles con un factor de compensación multiplicativo uniforme, atendiendo al mandato legal.

Según los atributos y ponderación establecida por este Organismo Regulador en el AMC, la Alternativa 1 ha mostrado ser mejor que la Alternativa 2. En efecto, la Alternativa 1 es eficaz para incentivar a la reducción en el número y duración de las interrupciones del servicio, ostenta una mayor facilidad para su implementación y es comprensible y de mejor entendimiento para los usuarios de servicios móviles; lo cual garantizará la implementación del esquema de compensación, así como su aplicación efectiva ante interrupciones del servicio móvil atribuibles a la empresa operadora, en beneficio de los abonados.

6. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

6.1. Respecto al esquema de compensación por interrupción de los servicios móviles.

Para efectos de aplicación de la alternativa seleccionada, se propone modificar los artículos 34 y 52 e incorporar el Anexo N° 3 en el Reglamento General de Calidad.

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

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

En tal sentido, para efectos de la presente propuesta normativa se plantea la modificación de los artículos 34 y 52 e incorporación del Anexo N° 3 en el Reglamento General de Calidad, en los siguientes términos:

“Artículo 34.- Compensación por interrupciones

34.1. En el caso de las interrupciones de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a la empresa operadora, dicha empresa operadora efectúa una compensación al abonado, en forma adicional a la devolución aplicable conforme al artículo 33.

34.2. Para la aplicación del presente artículo, una interrupción del servicio originada por causa atribuible a la empresa operadora corresponde a cualquier interrupción del

servicio que no resulta de responsabilidad del abonado o usuario, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

34.3. El cálculo del monto por compensación al abonado por interrupción de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil se determina de acuerdo al detalle establecido en el Anexo N° 3.

34.4. La compensación al abonado por interrupción del servicio se realiza de manera conjunta con la devolución correspondiente, de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 33.”

“Artículo 52.- Régimen de Infracciones

Constituyen infracciones sancionables las siguientes conductas:

ÍTEM	CONDUCTA TIPIFICADA COMO INFRACCIÓN
1	<i>La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador CVM_{BA} y/o CVM_{NBA}, en los términos establecidos en el artículo 7.</i>
2	<i>La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador ASIMETRIA en los términos establecidos en el artículo 8.</i>
3	<i>En caso el Osiptel determine que un evento crítico es de responsabilidad de la empresa operadora en los términos establecidos en los numerales 16.1 y 16.2 del artículo 16.</i>
4	<i>La empresa operadora que no brinde al Osiptel acceso permanente al sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura (telefonía móvil, acceso a Internet móvil o acceso a Internet fijo inalámbrico) señalado en el artículo 21.</i>
5	<i>La empresa operadora que no conserve la información que sustente los valores de los indicadores de calidad y de disponibilidad durante el periodo señalado en el artículo 25.</i>
6	<i>La empresa operadora que no cumple con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en el artículo 27.</i>
7	<i>La empresa operadora que no reporte y/o acredite al Osiptel las interrupciones masivas y/o eventos críticos, en los plazos establecidos en el numeral 29.1 del artículo 29 o el numeral 31.1 del artículo 31, independientemente de la causa que lo origine.</i>
8	<i>La empresa operadora que no comunique a los abonados, dentro de los plazos establecidos sobre los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, a través de mecanismos idóneos y que dejen constancia de su recepción, conforme a lo establecido en el artículo 30.</i>
9	<i>La empresa operadora que no comunique al Osiptel, dentro de los plazos establecidos, los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas o que no comunique la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en los plazos establecidos en el artículo 30.</i>
10	<i>La empresa operadora que no cuente con el registro actualizado de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado, en el que</i>

	<i>consigne como mínimo la información a la que hace referencia el numeral 32.1. del artículo 32.</i>
11	<i>La empresa operadora que efectuó cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción de servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios o adicionales, tal como señala el artículo 33.</i>
12	<i>La empresa operadora que no devuelva a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses, contados desde la fecha de reporte de la interrupción, conforme establece el artículo 33.</i>
13	<i>La empresa operadora que, una vez restituido el servicio, no permita que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio, tal como señala el artículo 33.</i>
14	<i>La empresa operadora que, en el caso de las interrupciones de los servicios de acceso a Internet fijo, telefonía móvil y de acceso a Internet móvil brindados en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a su responsabilidad, no compense al abonado de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 y Anexo N° 3.</i>
15	<i>La empresa operadora que no realice el prorrateo del monto o saldos pendientes de devolución cuando estos correspondan a abonados no identificados, de acuerdo a los criterios o mecanismos establecidos por el Osiptel, tal como establece el artículo 35.</i>
16	<i>La empresa operadora que bloquee, interfiera, discrimine, restrinja o degrade el acceso a los servicios que ofrece, a toda aquella persona que haya adquirido equipos terminales debidamente homologados y compatibles con su red y tecnología implementada, a un proveedor distinto de la empresa operadora, sea solicitante del servicio o su propio abonado, conforme a lo señalado en el artículo 42.</i>
17	<i>La empresa operadora que, cuando la facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, cobre al abonado algún tráfico de terceros ajenos a la relación empresa operadora - abonado, mediante fraude u otro tipo de actos ilícitos sobre la red pública de la empresa operadora, en los términos que establece el artículo 43.</i>
18	<i>La empresa operadora que, sin el debido sustento, restrinja la prestación del servicio, suspenda parcialmente el mismo, realizando el bloqueo del acceso al servicio de larga distancia, o procediendo a la suspensión de servicios suplementarios u otras facilidades contratadas, sin que ello implique la suspensión total del servicio, conforme a lo señalado en el artículo 43.</i>

”

“ANEXO N° 3: CÁLCULO DEL MONTO POR COMPENSACIÓN

Servicio	Detalle
Acceso a Internet fijo	$VC = \alpha_i \times VD$ VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio.

	VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por interrupción del servicio, conforme a las reglas previstas en el artículo 33. α_i: Es el <i>factor</i> multiplicativo por compensación, cuyo valor varía en función al tiempo de interrupción de servicio. <table><tr><th>RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)</th><th>FACTOR MULTIPLICATIVO</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>Mayor a 60 hasta 300 minutos</td><td>α_1</td><td>2.5</td></tr><tr><td>Mayor a 300 hasta 700 minutos</td><td>α_2</td><td>3</td></tr><tr><td>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</td><td>α_3</td><td>3.5</td></tr><tr><td>Mayor a 1,440 minutos</td><td>α_4</td><td>4</td></tr></table>	RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR	Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5	Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3	Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5	Mayor a 1,440 minutos	α_4	4
RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR														
Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5														
Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3														
Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5														
Mayor a 1,440 minutos	α_4	4														
Servicio de telefonía móvil y/o de acceso a Internet móvil	$VC = \alpha \times VD$ <i>Donde:</i> VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio. VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por interrupción del servicio mayor a 60 minutos, conforme a las reglas previstas en el artículo 33. α: Es el <i>factor</i> multiplicativo por compensación, cuyo valor corresponde a 1.32.															

Finalmente, se incorporan las disposiciones complementarias asociadas a dos (2) puntos. En primer lugar, la implementación progresiva de las compensaciones en los demás servicios públicos de telecomunicaciones. En segundo lugar, se considera oportuno establecer que la periodicidad para efectuar el Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Post correspondiente a los esquemas de compensación sea cada dos (2) años.

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Esquema de compensación progresivo

La determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras disposiciones necesarias para el resto de servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente, sin perjuicio del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N° 31761, Ley que modifica el Decreto Legislativo 702, por el que se aprobaron las Normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, para otorgar el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones.

SEGUNDA.- Revisión del esquema de compensación

El Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Post correspondiente al esquema de compensación detallado en el Anexo N° 3 es efectuado por el Osiptel cada dos (2) años.”

6.2. Respecto a la diferenciación del desempeño del servicio de acceso a internet móvil en entornos indoor y outdoor

Para efectos se propone modificar el artículo 20 del Reglamento General de Calidad para establecer la posibilidad de efectuar mediciones de los indicadores de calidad de red de carácter informativo, diferenciando entre entornos indoor y outdoor, conforme al siguiente tenor:

“Artículo 20.- Mediciones

20.1. Las mediciones son realizadas por el Osiptel, acorde a los procedimientos de fiscalización aprobados.

20.2. Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones que estime necesarias en un área geográfica dentro del territorio nacional distinta a la señalada en el Reglamento.

20.3. Para fines de información, el Osiptel puede efectuar las mediciones de los indicadores de calidad de red informativos correspondientes a velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia, diferenciando entre entornos indoor y outdoor, y para distintas agregaciones geográficas, para lo cual puede utilizar la información recopilada y disponible de los aplicativos colaborativos.”

7. DIFUSIÓN DEL PROYECTO DE NORMA

De conformidad con el Principio de Transparencia regulado en el artículo 7 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como el numeral 19.1 del artículo 19 del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, corresponde publicar en el diario oficial El Peruano, el proyecto de norma que modifica el Reglamento General de Calidad³³.

Asimismo, se recomienda establecer un plazo de treinta (30) días calendario para que los interesados puedan remitir sus comentarios respecto al proyecto de norma, los cuales serán evaluados y valorados en el presente procedimiento de emisión normativa.

La decisión final corresponde sea aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo, debiendo ser publicada en el diario oficial El Peruano y en la sede digital del Osiptel.

³³ Conforme con el numeral 4.8 del artículo 4 del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, se considera proyecto normativo al documento elaborado por una entidad de la Administración Pública con la finalidad de convertirse en una norma de carácter general. Asimismo, de acuerdo al numeral 4.5 del mismo Reglamento, se considera norma de carácter general a aquella que contiene un mandato genérico, objetivo y obligatorio, vinculando a la Administración Pública y/o a los administrados a fin de crear, modificar, regular, declarar, limitar o extinguir derechos u obligaciones de carácter general.

8. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

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

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

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

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

Cabe resaltar que el proyecto de norma propuesto tiene un impacto positivo en la mejora de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario. Por el lado de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, el esquema de compensaciones incentiva el esfuerzo de las empresas operadoras para garantizar la confiabilidad de sus redes y la continuidad de los servicios móviles.

Por el lado del empoderamiento, se están estableciendo las reglas concretas para realizar las compensaciones a los usuarios cuando haya una interrupción en el servicio móvil que sea responsabilidad de la empresa operadora. En ese sentido, provee al usuario reglas claras para la exigibilidad de dichas compensaciones.

Por otra parte, la modificación del artículo 20 del Reglamento General de Calidad incorpora la posibilidad que el Osiptel efectúe mediciones de los indicadores de calidad de red de carácter informativo correspondientes a velocidad promedio, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de latencia, diferenciando entre entornos indoor y outdoor, con el objetivo de contribuir a fortalecer las condiciones de transparencia en el mercado.

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

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a todos los aspectos señalados en el presente análisis de impacto regulatorio, se propone aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que Modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00214-2024-CD/OSIPTEL, con el objetivo de:

- Establecer las reglas de las compensaciones por interrupciones en el servicio de telefonía móvil y/o acceso a internet móvil, aplicando un factor de compensación multiplicativo uniforme, el cual es aplicado al valor calculado por el concepto de devolución por la interrupción del servicio.
- Incorporar la diferenciación del desempeño del servicio en entornos indoor y outdoor dentro del esquema de indicadores de calidad de red informativos, previsto en el Reglamento General de Calidad, con el objetivo de complementar la información disponible y mejorar su representatividad.

De conformidad con los fundamentos expuestos, se recomienda elevar al Consejo Directivo el presente informe y la propuesta normativa para su respectiva aprobación y publicación a fin de recibir los comentarios de los interesados, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

LENNIN FRANK QUIZO CORDOVA
DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS
Y COMPETENCIA