

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al Proyecto de
“Normas que modifican el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y; Proyecto de Norma que modifica la Norma de Requerimientos de Información Periódica y deroga el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico”

Resolución N°221-2022-CD/OSIPTTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 21 de diciembre de 2022.

COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Cartas DMR/CE/N° 210/23 y DMR/CE/N° 524/23 de América Móvil S.A.C. (en adelante, Claro), recibidas el 30 de enero de 2023 y 01 de marzo de 2023.
- Carta IPT-011-LE-23 de Internet Para Todos S.A.C (en adelante, IPT), recibida el 30 de enero de 2023.
- Cartas TDP-0411-AR-GER-23 y TDP-0511-AG-GER-23 de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), recibidas el 30 de enero de 2023 y 03 de febrero de 2023.
- Carta CGR-227/2023-JGPR de Entel Perú S.A. (en adelante, Entel), recibida el 03 de febrero de 2023.
- Carta N° 0210-2023/DL de Viettel S.A.C. (en adelante, Bitel), recibida el 01 de marzo de 2023.

Los comentarios recibidos son publicados en forma textual y completa en la página web del Osiptel.





MATRIZ DE COMENTARIOS	
I. COMENTARIOS GENERALES	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Claro</p> <ol style="list-style-type: none"> No existen criterios definidos para la medición y supervisión de los indicadores de calidad. Existen diversos factores en campo que pueden afectar el resultado de los indicadores obtenidos en las mediciones de gabinete. Los indicadores de calidad no deben ser aplicados a tecnologías obsoletas (2G y 3G). Existe una diferencia entre estaciones base de cobertura y estaciones de base de capacidad. Aún no se ha definido la metodología precisa de medición y supervisión de los indicadores de calidad asociados al criterio geográfico de mapas de cobertura. 	<p>Con relación al comentario 1, se debe señalar que las modificaciones normativas propuestas no efectúan cambios a las metodologías de medición de los indicadores de calidad, por lo que dichas metodologías de medición aplicables a la fecha son las que deben considerarse para el reporte de la información de cobertura, en estricta atención al marco normativo vigente.</p> <p>Con relación al comentario 2, se debe precisar que uno de los principales objetivos de la propuesta normativa es transparentar la información de cobertura de los servicios móviles. Por el lado de los usuarios permitirá que cuenten con información que les permita tomar decisiones adecuadas en base a sus preferencias. Asimismo, permitirá que los operadores cuenten con información de la real dimensión del despliegue realizado por los demás operadores y fomente la competencia por cobertura.</p> <p>Tal como se desarrolla en el informe, la simulación de cobertura es un mecanismo que se aplica en diversos países del mundo. Se debe tener en cuenta que el presente proyecto normativo incrementa la predictibilidad relativa a la zona de supervisión en la medida que, a diferencia de la situación anterior, las mediciones de calidad se realizarán únicamente dentro de la huella de cobertura reportada por el operador, la cual debe reflejar su provisión actual y las zonas donde actualmente brinda efectivamente los servicios con calidad, y no en zonas de los CCPP o distritos que se encuentran fuera de dichas huellas de cobertura. En dicha línea se espera que los operadores realicen dicha simulación acordada con las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Respecto al comentario 3 corresponde indicar que las modificaciones normativas aprobadas se circunscriben en el nuevo enfoque de reporte de cobertura por manchas o huellas, por lo que lo comentado por la empresa excede el alcance de la propuesta normativa.</p>





Sin perjuicio de ello, se debe señalar que este organismo regulador dentro de su agenda regulatoria ha previsto la actualización del Reglamento de Calidad por lo que el argumento señalado por la empresa podrá considerarse para evaluación en el marco de la referida actualización.

Con relación al comentario 4, se debe precisar que, si bien los operadores móviles despliegan estaciones base de cobertura y de capacidad, se debe señalar que el operador no ofrece mayores detalles, por ejemplo, ¿a partir de cuantos kilómetros se trata de una estación base de cobertura o de una estación base de capacidad? Asimismo, se ha visto que las huellas remitidas por el operador no se corresponden con el desempeño real medido por el Osiptel (v.g. en Lima y Callao), ya sea mediante supervisiones en campo o mediante la información recogida por su herramienta Checa tu Internet Móvil¹, siendo que se aprecia más bien que el área donde el operador cumpliría el valor objetivo del indicador de calidad móvil CVM (Cumplimiento de Velocidad Mínima) es mucho mayor que el remitido por el operador. Así, la densidad de estaciones base de cobertura y de capacidad en una ciudad como Lima y Callao no debería conllevar a que se haga una diferenciación marcada entre estas dos zonas, sino que más bien se debería esperar un área de capacidad agregada grande, debido a la densidad y traslape de dichas zonas de capacidad generadas por las estaciones base de capacidad.

El operador muestra zonas en las que pese a tener buena señal, los indicadores de velocidad no son adecuados. Al respecto, se debe señalar que es tarea de los operadores de telecomunicaciones, identificar dichas zonas para así realizar trabajos de optimización que permitan cumplir los estándares vigentes de calidad de servicio (v.g. CVM).

Respecto al comentario 5 se debe precisar que el nuevo enfoque de reporte de cobertura por áreas geográficas no incluye ningún esquema de supervisión explícita de cobertura, por lo que la supervisión aplicable solo se circunscribe al cumplimiento de los indicadores de calidad, cuyos procedimientos de supervisión están definidos en su reglamento y normas asociadas correspondientes.

Asimismo, dicho enfoque no efectúa modificaciones a las metodologías de medición de los indicadores de calidad, por lo que las metodologías de medición aplicables a la fecha son las que deben considerarse para el reporte de información de cobertura, en estricta atención al marco normativo vigente.



¹ <https://checatuinternetmovil.osiptel.gob.pe/>



II. TEXTO NORMATIVO: NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 5.- Indicadores aplicables al servicio público móvil Texto de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 221-2022/CD-OSIPTEL.</p>	<p>Artículo 5.- Indicadores aplicables al servicio público móvil Se mantiene.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica La empresa señala que el indicador TEMT no evidencia ser pertinente en materia de regulación, asimismo, sugiere la eliminación del carácter sancionatorio de dicho indicador. Por otra parte, indica que en los indicadores de voz se debe tomar en cuenta la tecnología Volte sobre 4G LTE en la medición, y esta debe realizarse en forma ponderada según el tráfico que maneja cada tecnología. Adicionalmente, precisa que no resulta razonable se establezcan sanciones y mediciones para el caso de la tecnología 2G la cual se encuentra en desuso. Por último, señala que se debe excluir la supervisión de EBC y CCP con backhaul satelital.</p>	<p>Con relación a los comentarios de Telefónica corresponde indicar que la propuesta normativa se circunscribe en el nuevo enfoque de reporte de cobertura por lo que lo señalado por la empresa excede el alcance de la propuesta normativa. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que este organismo regulador dentro de su agenda regulatoria ha previsto actualización del Reglamento de Calidad por lo que lo comentado por la empresa podrá considerarse para evaluación en el marco de la referida actualización.</p>
<p>Claro La empresa señala los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se precisa la metodología de medición para los indicadores TINE/TLLI. No se precisa la metodología de medición de accesibilidad, retenibilidad, disponibilidad y tráfico para rurales. No se precisa si la supervisión de cobertura es en interiores o en exteriores. Existen más de 1 000 interferencias que afectan el servicio. 	<p>Con relación al comentario de Claro en el que señala que no se precisa metodología de medición para los indicadores TINE/TLLI, se debe precisar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> El objetivo del proyecto normativo es transparentar la información de reporte de cobertura móvil. La norma no tiene como objetivo evaluar indicadores de calidad tales como TINE/TLLI. En ese sentido, tales indicadores de calidad se siguen evaluando en los términos indicados en el Reglamento de Calidad vigente.





- Los indicadores de calidad no deben ser aplicados a las tecnologías 2G y 3G.
- Existen diferencias entre EBC y de capacidad.

Con relación al comentario de Claro en el que señala que no se precisa la metodología de medición de accesibilidad, retenibilidad, disponibilidad y tráfico para rurales, se debe precisar lo siguiente:

- La norma no establece indicadores de accesibilidad, retenibilidad, disponibilidad o tráfico. Por tanto, no corresponde establecer umbrales o parámetros de medición para tales ítems indicados por el operador.

Con relación al comentario de Claro en el que señala que no se precisa si la supervisión de cobertura es en interiores o en exteriores, se debe precisar que los criterios de supervisión son los que actualmente se encuentran vigentes en el Reglamento de Calidad.

Respecto al comentario de Claro en el que señala que los indicadores de calidad no deben ser aplicados a las tecnologías 2G y 3G corresponde indicar que las modificaciones normativas aprobadas se circunscriben en el nuevo enfoque de reporte cobertura por lo que lo señalado por la empresa excede el alcance de la propuesta normativa.

Sin perjuicio de ello, se debe señalar que este organismo regulador dentro de su agenda regulatoria ha previsto actualización del Reglamento de Calidad por lo que el argumento señalado por la empresa podrá considerarse para evaluación en el marco de la referida actualización.

Con relación al comentario de Claro en el que señala que existen más de 1 000 interferencias que afectan el servicio, se debe precisar que los aspectos relacionados a los criterios de supervisión son los que actualmente se encuentran vigentes en el Reglamento de Calidad. Sin perjuicio de lo señalado, existe mecanismos para que no se impongan multas o sanciones debido a razones no atribuibles al operador de telecomunicaciones.

Con relación al comentario de Claro en el que señala que existen diferencias entre EBC y de capacidad, nos remitimos a la respuesta dada en la sección c comentarios generales.





Entel

La empresa indica que:

- TINE y TLLI se mide a nivel de nodos por lo que no se puede diferenciar entre la zona de cobertura garantizada y la de cobertura no garantizada para dichos indicadores.
- Ante un compromiso de mejora, la verificación del cumplimiento de dicho compromiso debe ser en la misma ruta en que se identificó el incumplimiento.
- Se debe desregular el indicador TEMT, los SMS son servicios cada vez menos usados por los usuarios.

IPT

La empresa señala que no existe evidencia de que el indicador TEMT sea pertinente en materia de regulación, asimismo, indica que la regulación no debe estar orientada hacia tecnologías obsoletas como 2G, la cual en su mayoría es usada como alternativa residual para brindar servicio en zonas lejanas, generalmente con transporte satelital debido a la limitante de acceso que presentan por su alta complejidad geográfica.

También plantea excluir las celdas satelitales para la medición de los indicadores TEMT y CV, los cuales pueden verse afectados por dicho medio de transmisión. Finalmente, sugiere evaluar los indicadores a cumplir como resultado de una ponderación de tecnologías que considere las limitantes propias de cada una de ellas.

Con relación al comentario de Entel en el que señala que “TINE y TLLI se mide a nivel de nodos por lo que no se puede diferenciar entre la zona de cobertura garantizada y la de cobertura no garantizada para dichos indicadores”, se debe precisar que la presente norma no afecta a los indicadores TINE y TLLI, los cuales se seguirán supervisando acorde al marco normativo vigente.

Con relación a los dos últimos comentarios de Entel como aquellos señalados por IPT corresponde indicar que las modificaciones normativas aprobadas se circunscriben en el nuevo enfoque de reporte de cobertura por lo que lo señalado por la empresa excede el alcance de la propuesta normativa.

Sin perjuicio de ello, se debe señalar que este organismo regulador dentro de su agenda regulatoria ha previsto actualización del Reglamento de Calidad por lo que los comentarios remitidos por las empresas podrán considerarse para evaluación en el marco de la referida actualización.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

“Artículo 12-A.- Herramientas a ser proporcionadas por las empresas operadoras al OSIPTEL

La empresa operadora que, considerando todos los servicios públicos de telecomunicaciones que brinda, cuente con más de 500 000 abonados a nivel nacional, debe brindar al OSIPTEL acceso permanente a los sistemas de Gestión de Red (OSS o similar), en los términos señalados por el OSIPTEL mediante comunicación. Para tal efecto, a través de una conexión VPN o equivalente, y las respectivas

“Artículo 12-A.- Herramientas a ser proporcionadas por las empresa operadoras al OSIPTEL

La empresa operadora que, considerando todos los servicios público de telecomunicaciones que brinda, cuente con más de 500 000 abonados a nivel nacional, debe brindar al OSIPTEL acceso permaneni a los sistemas de Gestión de Red (OSS o similar), en los términos condiciones que defina el OSIPTEL. Para tal efecto, a través de un conexión VPN o equivalente, y las respectivas credenciales (usuari





credenciales (usuario, contraseña, entre otros), el personal del OSIPTEL designado puede acceder en tiempo real o con el desfase que el OSIPTEL establezca, a la información de configuración y estado de los diversos elementos de red (acceso, transporte y core) utilizados para la prestación de los servicios móviles, fijos alámbricos e inalámbricos, ya sea de su titularidad o de terceros.

En caso el OSIPTEL lo estime necesario, puede solicitar el acceso permanente a los sistemas antes mencionados, a las empresas operadoras con menos de 500 000 abonados a nivel nacional. Dicha solicitud deberá ser comunicada a la empresa operadora con una anticipación no menor de 30 días calendario.

En cualquier caso, el acceso debe permitir:

- i) Visualizar los tipos de alarmas que defina el OSIPTEL
- ii) Monitorear el tráfico de voz y datos en los diferentes segmentos de la red, con el fin de verificar la operatividad, así como los niveles de consumo de tráfico de los nodos y enlaces de la red
- iii) Descargar reportes de acuerdo con los términos señalados por el OSIPTEL
- iv) Implementar los indicadores de performance que defina el OSIPTEL
- v) Otros aspectos que sean solicitados por el OSIPTEL

El OSIPTEL puede solicitar el acceso directo a la información fuente de los sistemas OSS o similar de las empresas operadoras.

La empresa operadora debe brindar al OSIPTEL, cuando se requiera, acceso remoto o presencial, al sistema de simulación de cobertura (móvil o internet fijo inalámbrico) utilizado por ésta.

Las obligaciones establecidas en el presente artículo son aplicables a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, incluidos los operadores de infraestructura móvil rural (OIMR)."

contraseña, entre otros), el personal del OSIPTEL designado puede acceder en tiempo real o con el desfase que el OSIPTEL establezca, a la información de configuración y estado de los diversos elementos de red (acceso, transporte y core) utilizados para la prestación de los servicios móviles, fijos alámbricos e inalámbricos, ya sea de su titularidad o de terceros.

En caso el OSIPTEL lo estime necesario, puede solicitar el acceso permanente a los sistemas antes mencionados, a las empresas operadoras con menos de 500 000 abonados a nivel nacional. Dicha solicitud deberá ser comunicada a la empresa operadora con una anticipación no menor de 30 días calendario.

En cualquier caso, el acceso debe permitir:

- i) Visualizar los tipos de alarmas que defina el OSIPTEL
- ii) Monitorear el tráfico de voz y datos en los diferentes segmentos de la red, con el fin de verificar la operatividad, así como los niveles de consumo de tráfico de los nodos y enlaces de la red, con el nivel de detalle que defina el OSIPTEL
- iii) Descargar reportes de acuerdo con los términos señalados por el OSIPTEL
- iv) Implementar los indicadores de performance que defina el OSIPTEL
- v) Otros aspectos que sean solicitados por el OSIPTEL

El OSIPTEL puede solicitar el acceso directo a la información fuente o los sistemas OSS o similar de las empresas operadoras.

La empresa operadora debe brindar al OSIPTEL, cuando se requiera, acceso remoto o presencial, al sistema de simulación de cobertura (móvil o internet fijo inalámbrico) utilizado por ésta.

Las obligaciones establecidas en el presente artículo son aplicables a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, incluidos los operadores de infraestructura móvil rural (OIMR)."





NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica</p> <p>Garantizar el acceso remoto a los sistemas de gestión y simulación de cobertura de las operadoras, puede generar escenarios en los que se afecte seriamente la información y los sistemas de las empresas, estos riesgos pueden atentar contra la Confidencialidad e Integridad de la información que se transmita a través de la conexión remota que se está proponiendo.</p> <p>Implementar esta propuesta generaría riesgos potenciales referidos a la seguridad y fuga de información, tal como se ha evidenciado; sin embargo, esto cobra aún más importancia, al tratarse de plataformas que contienen información comercial y confidencial de las empresas operadoras que puede encontrarse protegida por el Secreto Empresarial.</p>	<p>Sobre la supuesta afectación a la confidencialidad e integridad de la información de los sistemas de gestión de red producto de la conexión remota propuesta por Osipitel, es preciso señalar que la propuesta normativa contempla que la conexión remota se realizará a través de una VPN, cuya conexión es encriptada y solo se podrá acceder entre dispositivos específicos dentro de la red del regulador, a través de mecanismos de autenticación como usuarios y claves, entre otros mecanismos de seguridad que se consideren durante la implementación de dicha conexión remota. Cabe indicar que dicha conexión VPN, permitirá contar con mecanismos de trazabilidad sobre los ingresos al sistema, lo cual también coadyuva a la seguridad e integridad de la transmisión de la información. Es importante considerar que desde el punto de vista legal, se descarta una supuesta afectación a la confidencialidad de la información, en la medida de que desde el Osipitel tiene plena facultad para acceder a la información fuente relativa a la calidad y continuidad del servicio; asimismo, el artículo 6 de la Ley 27336 señala expresamente que aun cuando se trate de información confidencial o de secretos comerciales de las empresas, Osipitel también está plenamente facultado a acceder a dicha información debiendo resguardar la debida reserva.</p> <p>Con respecto de los riesgos de fuga de información sensible, es preciso señalar que el Osipitel, por la naturaleza de las acciones de fiscalización ligadas a los servicios de telecomunicaciones, solicita y resguarda - desde hace varios años - información confidencial y sensible de la operación de las redes de las empresas operadoras, siendo que, a la fecha, no se ha visto inmerso en situaciones que hayan vulnerado los mecanismos de seguridad de la información que tiene implementado el regulador. Cabe indicar que el Osipitel cuenta con un Reglamento de Información Confidencial², así como una Política de Seguridad de la Información³, y además de ello, con el certificado ISO/IEC 27001:2017 de seguridad de la información⁴, lo cual acredita las acciones tomadas para prevenir los riesgos señalados, aunado a ello, constantemente el Osipitel mejora sus procesos como parte de su política de control de riesgos de seguridad de la información.</p>



² <https://www.Osipitel.gob.pe/media/vsbjeyc0/res178-2012-cd-Osipitel.pdf>
³ <https://www.gob.pe/institucion/Osipitel/informes-publicaciones/1363672-politica-de-seguridad-de-la-informacion>
⁴ <https://www.Osipitel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/Osipitel-renovo-certificacion-que-garantiza-gestion-adecuada-de-la-seguridad-de-su-informacion/>



En los casos en lo que se producen incidentes de seguridad, la continuidad del negocio puede verse afectada, y que estos incidentes pueden venir de distintos frentes: como son ataques externos, internos y por acciones involuntarios del personal que tiene acceso a la información. Cabe indicar que esto, cobra mayor relevancia en un contexto como el actual, en el cual las medidas que fueron adoptadas por el Gobierno para evitar la propagación del COVID-19, se impulsa el trabajo remoto del personal y ello ha permanecido como una nueva realidad, lo cual implica nuevos riesgos para la seguridad de la información y del acceso a los sistemas. Por ello, es necesario que se establezcan protocolos mínimos de Seguridad que garantice como mínimo la confidencialidad, y la integridad de la información, a fin de que no se afecte la operación comercial del administrado.

Si como parte del acceso que propone el proyecto de norma, el Osiptel tendría acceso en tiempo real al proceso comunicativo u otro elemento que intervenga en el mismo, nos encontraríamos ante una vulneración al secreto de las comunicaciones lo cual no solo haría incumplir una disposición constitucional.

A fin de salvaguardar no solo la seguridad de la información sino también la continuidad operacional del administrado, el acceso solicitado debe ser a través de un elemento intermedio que brinde la información de los sistemas de Gestión de Red con un desfase horario.

El perfil a ser configurado para el Osiptel referido a los accesos a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras será de solo lectura, dado que no es menester de Osiptel modificar la configuración de un elemento de red, por el contrario, el acceso de solo lectura permite monitorear la prestación de los servicios por parte de las empresas operadoras lo cual se enmarca en la facultad supervisora del regulador. En tal sentido, se descarta cualquier posibilidad de afectación a la continuidad de los servicios prestados por las empresas, dado que, en una configuración de solo lectura, no se podrá realizar ninguna modificación a los sistemas de las empresas.

Con respecto a la supuesta afectación al secreto de telecomunicaciones, es preciso señalar que la Ley N° 27336 (artículo 8°) prohíbe que las funciones del Osiptel intervengan en el ámbito de protección del derecho al secreto a las telecomunicaciones, entendiendo que dicho ámbito se circunscribe, solo y exclusivamente, en el contenido de la comunicación, es decir, en el mensaje. En efecto, el numeral 8.3 de la Ley 27336 señala expresamente que no constituye violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las telecomunicaciones, ni afecta el derecho a la confidencialidad de la información personal, el acceso que tenga Osiptel a la información necesaria para cumplir sus funciones, a excepción del contenido de las comunicaciones. En ese sentido, el proyecto de norma indica que la conexión remota, debe permitir acceder a información de la operatividad de la red, considerando información tales como alarmas y tráfico de voz y datos, lo cual no implica acceder al contenido de las comunicaciones de los usuarios.

Con respecto al sistema intermedio de acceso que indica Telefónica, es preciso señalar que, en febrero de 2021, se completó una conexión remota con la empresa operadora basado en dicho sistema intermedio, que permita la remisión de la información de alarmas del servicio móvil, con un desfase de 1 hora de ocurrido el evento. Sobre la base de dicha experiencia, el proyecto normativo contempla la posibilidad de que el Osiptel defina un desfase temporal para la remisión de la información. Asimismo, producto de las coordinaciones técnicas realizadas, se viene ampliando la remisión de información a las alarmas de las redes fijas. Sobre la base de dicha experiencia, el proyecto normativo contempla la posibilidad de que el Osiptel defina un desfase temporal para la remisión de información.





Respecto a la posibilidad de acceder en línea a los sistemas de gestión de las empresas operadoras, la medida indicada vulneraría distintos principios que rigen la actuación de la Administración Pública, tales como el Principio de Legalidad y Principio de Razonabilidad, así como principios de observancia obligatoria por parte de Osiptel durante la actividad de supervisión, como el Principio de Costo-Eficiencia. El artículo del Proyecto bajo comentario viola el principio de legalidad al desconocer el mandato contenido en la Ley de los Organismos Reguladores y el Reglamento General de Osiptel

Sin perjuicio de ello, el Osiptel ha identificado eventos que no se habrían reflejado en los sistemas intermedios implementados a la fecha, así como también los tiempos para la implementación de la ampliación de la información de las alarmas de la red fija han sido extensos (aproximadamente 1 año) lo cual impacta en el monitoreo de la continuidad y la calidad del servicio, por lo que se considera pertinente definir a nivel normativo las disposiciones específicas que deben dar cumplimiento las empresas operadoras de tal manera de que la conexión remota implementada permite cumplir adecuadamente con los objetivos del regulador, tales como contar con información oportuna y precisa sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, que incentive la mejora de los servicios, en beneficio de los usuarios.

Con respecto al principio de legalidad, el Osiptel sí se encuentra facultado para exigir la conexión remota en función de los artículos 12, 13.2, 15 y 16 de la Ley N° 27336. En efecto, sobre la base de dichas atribuciones legales, en la Resolución N° 255-2018-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo del Osiptel dispuso expresamente que se adopten acciones para la implementación del acceso remoto a los sistemas informáticos de las empresas operadoras; asimismo, en la Resolución 259-2021-CD/OSIPTEL que modifica el Reglamento General de Fiscalización, se introduce el artículo 25-A, por la cual se señala expresamente lo siguiente:

Artículo 25-A.- Conexiones remotas a los sistemas informáticos y las bases de datos de las entidades fiscalizadas

El OSIPTEL puede realizar fiscalizaciones en tiempo real a fin de acceder a los sistemas o bases de datos de las entidades fiscalizadas, utilizando conexiones remotas. Para tales efectos, el OSIPTEL podrá emplear herramientas informáticas de conexión como Virtual Private Network u otras que él defina, así como solicitar a las entidades fiscalizadas el otorgamiento de usuarios y contraseñas para el acceso, procurando siempre la tutela efectiva de los bienes jurídicos a su cargo y salvaguardando los derechos de las entidades fiscalizadas conforme a la normativa vigente.

El OSIPTEL establecerá los plazos, alcances, condiciones y demás formalidades para la implementación de este mecanismo de fiscalización, los cuales serán observados obligatoriamente por las entidades fiscalizadas.

El incumplimiento de los plazos, alcances, condiciones y demás formalidades para la implementación, dispuestos en el presente artículo, constituye infracción grave y será sancionado de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya.

Por lo expuesto se concluye que Osiptel sí tiene habilitación legal para acceder a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, a través de un conexión VPN o equivalente, con las respectivas credenciales de acceso (usuario, contraseña u otros).





Con respecto al principio de razonabilidad, es importante indicar que de acuerdo con el inciso 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO LPAG se tiene lo siguiente:

“Principio de razonabilidad. - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido”.

En esa misma línea, el Tribunal Constitucional sostiene que:

“La razonabilidad implica que el acto estatal debe mantener su justificación lógica y axiológica en los sucesos o circunstancias que fueran. Así, la doctrina exige que se produzca una consonancia entre el hecho antecedente “creador” o “motivador” del acto estatal y el hecho consecuente derivado de aquél.

En consecuencia, la razonabilidad comporta una adecuada relación lógico-axiológica entre la circunstancia motivante, el objeto buscado y el medio empleado.

[...]

El acto estatal debe acreditar la necesaria disposición o correspondencia entre la causa que lo origina y el efecto buscado. Existe, entonces, necesidad de acreditar coherencia y equilibrio entre el antecedente que origina el acto estatal y la consecuencia derivada de aquél.”⁵

Sobre el principio de razonabilidad, la disposición de gravamen debe cumplir con mantener la proporción entre los medios y fines; es decir, la autoridad al decidir el tipo de gravamen a emitir no tiene plena discrecionalidad para la opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal⁶.



⁵ Fundamento 35 de la Sentencia recaída en el Expediente No. Expediente 0090-2004-AA/TC. Disponible en: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00090-2004-AA.html>

⁶ Morón Urbina, J. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I. Lima: Gaceta Jurídica, 2019, p.92-93.



Partiendo de este principio, toda actuación del Osiptel debe mantener una proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que se deben tutelar. En esa línea, con la propuesta normativa referida a la conexión remota, permitirá un acceso directo por parte de la autoridad supervisora y le facilita la advertencia oportuna de riesgos o la comisión de incumplimientos que le facultan a requerir expeditivamente su corrección a la entidad supervisada. Con ello se estaría tutelando de manera más eficaz la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras.

Con respecto al principio de costo-eficiencia, es preciso señalar que Telefónica ya tiene conexiones remotas implementadas con el Osiptel, tal como la conexión al sistema de la banda de 700 MHz, y la conexión remota al sistema intermedio de alarmas de redes móviles, siendo que dichas conexiones pueden ser utilizadas para ampliar la información que deben de poner a disposición del Osiptel producto del proyecto normativo. En ese sentido, no se considera que la propuesta normativa genere costos excesivos a las empresas operadoras. Complementariamente es preciso señalar que la información a la que pretende acceder Osiptel a través del proyecto de norma, corresponde a información del monitoreo de la red que ya tiene implementado las empresas operadoras en sus sistemas de gestión, dado que es información medular para la correcta operación de sus redes, como por ejemplo, el monitoreo del tráfico de voz y datos, o el monitoreo de alarmas, en tal sentido no se requiere que las empresas operadoras desarrollen sistema adicionales a los que ya tienen, por el contrario, se requiere contar con acceso de modo lectura a dicha información.

Por lo expuesto se concluye que OSIPTEL sí tiene habilitación legal para acceder a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, a través de un conexión VPN o equivalente, con las respectivas credenciales de acceso (usuario, contraseña u otros).





El artículo bajo comentario no está motivado, ni sustentado adecuadamente o analizado a través de un correcto análisis-costo beneficio y, menos aún, se puede saber de su lectura y análisis si han valorado las alternativas menos lesivas.

Con respecto al argumento señalado por la empresa, es preciso señalar que en el informe N°206-GPRC/2018⁷ que sustenta la Resolución N°255-2018-CD/OSIPTEL, la cual dispone que se adopten las acciones necesarias para el fortalecimiento de la función supervisora de Osipitel a través del acceso remoto a los sistemas informáticos y base de datos de las empresas operadoras, se realizó una comparación a nivel de costos de supervisión entre un mecanismo sin acceso remoto, y utilizando mecanismos remotos, en la cual se evidencia que los mecanismos remotos permiten una mejora efectiva en la eficiencia de la actividad supervisora en términos de reducción de costos; complementariamente dicho informe también detalla una mejora en la celeridad procedimental utilizando mecanismos informáticos.

De manera similar, en la sección V del informe N°276-DFI/2021 que sustenta la modificación del Reglamento de Fiscalización del Osipitel, por el cual se incorpora el artículo 25-A que versa sobre la facultad de Osipitel de acceder de manera remota a los sistemas de las empresas para fines de fiscalización, se desarrolla un análisis técnico de la necesidad de contar con dichas conexiones remotas para incrementar la eficiencia en la actividad supervisora, tomando en consideración que el acceso remoto a los sistemas de gestión de redes no es un mecanismo nuevo para las empresas operadoras, toda vez que ya se habían implementado accesos remotos en la banda de 700 MHz, accesos remotos a los sistemas de gestión de la Red Dorsal de Fibra óptica, disposiciones para acceder remotamente a los expedientes de reclamos; así como también se contemplan obligaciones de acceso remoto a las empresas operadoras para la aplicación de reordenamiento de una banda de espectro y en los proyectos regionales de banda ancha. Por tal motivo, queda en evidencia el beneficio de contar con mecanismos automatizados y remotos para cumplir con las actividades supervisoras del Osipitel, tomando en consideración además que las propias empresas cuentan con mecanismos de monitoreo de redes a través de sus sistemas de gestión, los cuales permiten monitorear remotamente, sin necesidad de estar "in situ" en cada una de los nodos de sus redes, lo cual haría que la operación de la red sea inmanejable e ineficiente; de manera análoga, el Osipitel busca incrementar su eficiencia en la capacidad supervisora a través de dichos mecanismos ya utilizados por las empresas operadoras para monitorear sus redes.



⁷ Disponible en: https://www.osipitel.gob.pe/media/yzzdkozb/res255-2018-cd_inf206-gprc-2018.pdf



En el artículo 89 del Reglamento de Osiptel se detallan las funciones de la Gerencia General, no encontrándose entre ellas, alguna que pudiera estar relacionada con la función normativa. El mismo análisis se puede realizar para los demás órganos de línea de Osiptel. En dicho sentido, no está en sintonía con el marco legal aplicable aquella disposición que señale que Osiptel puede imponer obligaciones a los administrados a través de meras comunicaciones.

La Ley de los Organismos Reguladores establece, de manera expresa y clara, que cualquier disposición que sea emitida por Osiptel en ejercicio de su facultad normativa debe siempre respetar "las limitaciones que se establezcan en sus respectivas leyes y reglamentos". Con ello, el Osiptel, al pretender imponer obligaciones a partir de simples cartas, excede los límites de su facultad normativa, vulnera el principio de legalidad.

Claro

Se ha incumplido el procedimiento regulado de emisión normativa.

En el marco de la elaboración del Proyecto, el OSIPTEL ha incumplido con la disposición contenida en el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 8-2001-PCM, el cual establece que los proyectos que aprueben reglamentos del sector deberán ser publicados en su totalidad en el diario oficial El Peruano.

Con respecto a lo señalado por Telefónica referido a que, por carta el Osiptel buscaría ejercer su función normativa, es preciso aclarar que el artículo propuesto detalla las obligaciones generales que deben de cumplir las empresas operadoras para la implementación de la conexión remota. En efecto, tal como se detalla en el artículo propuesto, se indica el tipo de información que se deberá poder acceder a través de dicha conexión, tales como las alarmas, el monitoreo de tráfico, descarga de reportes, indicadores de desempeño, entre otros. En ese sentido, los criterios técnicos (términos y condiciones) para definir la forma como serán cumplidas dichas exigencias, serán definidas por el Osiptel conforme al marco legal vigente

De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, la publicación de los proyectos de normativos se realiza o bien El Peruano, los portales institucionales u otro medio, tal como se indica a continuación:

"Artículo 14.- Difusión de los proyectos de normas legales de carácter general

1.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, las entidades públicas dispondrán **la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio**, en un plazo no menor de treinta (30) días antes de la fecha prevista para su entrada en vigencia, salvo casos excepcionales. Dichas entidades permitirán que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas. (...)"

(Subrayado agregado)

Asimismo, en el numeral 2 del citado artículo se indica que la publicación del proyecto normativo debe incluir:

- (i) Referencia a la entidad pública bajo la cual se propone el proyecto de norma;





La propuesta de incorporación del artículo 12-A al Reglamento General de Calidad es ilegal.

- (ii) El documento que contiene el proyecto de norma y la exposición de motivos, así como una descripción de los temas que involucra;
- (iii) Plazo para la recepción de los comentarios;
- (iv) Persona dentro de la entidad pública encargada de recibir los comentarios.

En ese sentido, a diferencia de lo señalado por Claro, la publicación del proyecto de norma cumple con los requisitos establecidos el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

En relación con el presunto carácter ilegal del artículo 12-A, se debe indicar que el Osiptel se encuentra facultado para exigir la conexión remota en función de los artículos 12, 13.2, 15 y 16 de la Ley N° 27336. En efecto, sobre la base de dichas atribuciones legales, en la Resolución N°255-2018-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo del Osiptel dispuso expresamente que se adopten acciones para la implementación del acceso remoto a los sistemas informáticos de las empresas operadoras; asimismo, en la Resolución N°259-2021-CD/OSIPTEL que modifica el Reglamento General de Fiscalización, se introduce el artículo 25-A, por la cual se señala expresamente lo siguiente:

Artículo 25-A.- Conexiones remotas a los sistemas informáticos y las bases de datos de las entidades fiscalizadas

El OSIPTEL puede realizar fiscalizaciones en tiempo real a fin de acceder a los sistemas o bases de datos de las entidades fiscalizadas, utilizando conexiones remotas. Para tales efectos, el OSIPTEL podrá emplear herramientas informáticas de conexión como Virtual Private Network u otras que él defina, así como solicitar a las entidades fiscalizadas el otorgamiento de usuarios y contraseñas para el acceso, procurando siempre la tutela efectiva de los bienes jurídicos a su cargo y salvaguardando los derechos de las entidades fiscalizadas conforme a la normativa vigente.

El OSIPTEL establecerá los plazos, alcances, condiciones y demás formalidades para la implementación de este mecanismo de fiscalización, los cuales serán observados obligatoriamente por las entidades fiscalizadas.

El incumplimiento de los plazos, alcances, condiciones y demás formalidades para la implementación, dispuestos en el presente artículo, constituye infracción grave y será sancionado de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya.

En tal sentido, se confirma que el Osiptel cuenta con habilitación legal para acceder a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, a través de una conexión VPN o equivalente, con las respectivas credenciales de acceso (usuario, contraseña u otros).





Aunado a lo anterior, se debe señalar que, a la fecha, existe base legislativa suficiente que reconoce competencias amplias de supervisión a favor del OSIPTEL y, sobre todo, base normativa específica que reconoce de forma general la posibilidad de que este regulador recabe información mediante el empleo de mecanismos informático o de transmisión de datos en línea o similares:

Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Artículo 13.- Plazos y condiciones para la entrega de información

(...)

13.2 OSIPTEL, de estimarlo conveniente, podrá disponer en ciertos casos la entrega de información mediante el empleo de mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares.

(Subrayado agregado)

Asimismo, la Ley N° 27336 reconoce el ejercicio de esta función de forma amplia y no limita taxativamente el universo de técnicas o herramientas de supervisión que pueden emplearse, ni tendría por qué hacerlo. Esto es claro cuando se aprecia, también, la definición que este cuerpo normativo ofrece respecto a las acciones de supervisión, refiriéndose a ellas de forma general como “todo acto” y “bajo cualquier modalidad”:

“Artículo 2.- Definiciones

Para efectos de la presente norma, se entiende por:

Acción de Supervisión.- A todo acto de funcionario de OSIPTEL que, bajo cualquier modalidad, tenga por objeto verificar el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones, resoluciones o mandatos a que se refiere la supervisión”.

Igualmente, el propio Consejo Directivo del OSIPTEL, mediante Resolución N° 255-2018-CD/OSIPTEL, dispuso expresamente que se adopten acciones para implementación del acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas operadoras, según los siguientes términos:

Artículo 1.- Disponer que se adopten las acciones necesarias para el fortalecimiento de la función supervisora del OSIPTEL, a través del acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en





atención a las facultades establecidas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.

Artículo 2.- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para efectivizar el acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Más clara es aun la Ley N° 27336, la cual prevé en su artículo 15 que:

En cualquier acción de supervisión, los funcionarios responsables de efectuarlas, las gerencias o las instancias competentes de OSIPTEL, dentro de los límites establecidos en el Artículo 8 de la presente Ley, están facultados para:

(...)

c) Acceder a las dependencias, equipos e instalaciones de operación y de gestión de red de la entidad supervisada.

Esto es recogido también en el artículo 12 del Reglamento de Fiscalización, según el cual:

Los supervisores están plenamente facultados para realizar lo siguiente:

(...)

c) Acceder de manera presencial o remota a las dependencias, equipos e instalaciones de operación, de gestión de red y plataformas informáticas de la entidad supervisada, según corresponda.

De este modo, las normas de supervisión deben interpretarse de un modo general, como aquella función que permite el empleo de herramientas de distinta naturaleza y diversas modalidades, siempre encaminadas a efectivizar el control del cumplimiento de las obligaciones bajo el ámbito de su competencia. Esto, sin perjuicio de las limitaciones y formalidades que debe observar el ejercicio de esta potestad: derechos fundamentales, obligaciones del supervisor y formas de conclusión, entre otras.

En el mismo sentido general, lo ha reconocido desde el año 2016 el TUO LPAC, el cual señala que esta actividad se realiza para el control sobre el cumplimiento de obligaciones (jurídico-administrativas):





Artículo 239.- Definición de la actividad de fiscalización

239.1 La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica (...)

Adicionalmente, el TUO LPAG complementa esta definición reconociendo amplias facultades a favor de quienes ejercen esta función y efectuando una enumeración abierta de algunas de las acciones a las que se encuentran habilitadas:

240.2 La Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización está facultada para realizar lo siguiente:

1. *Requerir al administrado objeto de la fiscalización, la exhibición o presentación de todo tipo de documentación, expedientes, archivos u otra información necesaria, respetando el principio de legalidad. El acceso a la información que pueda afectar la intimidad personal o familiar, así como las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial y la protección de datos personales, se rige por lo dispuesto en la Constitución Política del Perú y las leyes especiales.*
2. *Interrogar a las personas materia de fiscalización o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones. La citación o la comparecencia personal a la sede de las entidades administrativas se regulan por los artículos 69 y 70.*
3. *Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, respetando el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda.*
4. *Tomar copia de los archivos físicos, ópticos, electrónicos u otros, así como tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones de audio o en video con conocimiento previo del administrado y, en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción de fiscalización.*
5. *Realizar exámenes periciales sobre la documentación y otros aspectos técnicos relacionados con la fiscalización.*
6. *Utilizar en las acciones y diligencias de fiscalización equipos que consideren necesarios. Los administrados deben permitir el acceso*





El numeral 13.2 de la Ley 27336 no señala expresamente que, para la entrega de información, se debe contar con conexiones remotas permanentes.

de tales equipos, así como permitir el uso de sus propios equipos, cuando sea indispensable para la labor de fiscalización.

7. Ampliar o variar el objeto de la acción de fiscalización en caso que, como resultado de las acciones y diligencias realizadas, se detecten incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente en el referido objeto.
8. Las demás que establezcan las leyes especiales.

Como se aprecia, el tenor de los artículos del TUO LPAG en materia de fiscalización no restringe las acciones de supervisión a un detalle taxativo de facultades, ni mucho menos debe interpretarse que las restringe al plano presencial. Por el contrario, el propósito de estas disposiciones ha sido el de ejemplificar el conjunto de acciones que ordinariamente tienen lugar con ocasión de una supervisión, habiéndolo expuesto de un modo general para darle mayor amplitud y flexibilidad al ejercicio de esta potestad y asegurar, de esta forma, su eficacia en la práctica.

Por último, destaca, en el mismo sentido, lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 240.2 antes citado, pues precisamente esta disposición reconoce que las leyes especiales pueden prever el empleo de otras acciones de supervisión. Conforme con esto, la Ley N° 27336 ya incluye acciones de supervisión distintas a las que enuncia el TUO LPAG. Esto no vulnera en modo alguno la condición de garantía mínima que recoge el artículo II del TUO LPAG20, pues existe una habilitación expresa del artículo 240.2 para que las leyes especiales puedan prever instrumentos adicionales de supervisión, siendo que estas previsiones no suponen menos garantías para los particulares, sino, por el contrario, mayor eficacia en la ejecución de las facultades de supervisión.

Al respecto, es preciso señalar que el numeral 13.2 contempla que para la entrega de información por parte de las empresas operadoras se empleen mecanismos informáticos o de transmisión de datos **en línea o similares**, justamente las conexiones remotas vía VPN son mecanismos informáticos, que permiten la transferencia de información de manera encriptada y segura, a mismo dicho tipo de conexión permite la transferencia **en línea**⁸ de la información a través de Internet. En tal sentido, la conexión VPN definida en el proyecto de norma se encuentra enmarcado en las facultades otorgadas a través de la Ley N° 27336 al Osipitel.



⁸ De acuerdo con la RAE, "en línea" significa la "conexión directa con un sistema central", y especialmente, "a través de la conexión a Internet".
<https://www.rae.es/dpd/1%C3%ADnea>



El artículo 16 de la Ley N° 27336 refiere solamente a las acciones de fiscalización en las instalaciones de la propia empresa.



El acceso remoto implica que exista la imposibilidad de informar al supervisado sobre el objeto de la fiscalización a través de un acceso remoto, y que esto a su vez, implicaría acceso irrestricto a los sistemas de las empresas operadoras, atentando contra el derecho de los supervisados de mantener la confidencialidad de la data privada, secreto y/o sensible; así como también que los supervisores se verían imposibilitados de identificarse y comprobar su pertenencia a la institución.



En efecto, tal como se indicó previamente, el artículo 13.2 de dicha Ley faculta al regulador a que pueda acceder a través de mecanismos informáticos y en línea, tal como una conexión VPN, a información que sea requerida a la empresa operadora para fines de fiscalización dentro de las competencias del Osiptel, como lo es la fiscalización de la calidad del servicio. En tal sentido, el literal d) del artículo 16 implica que las empresas operadoras deben de brindar todas las facilidades para que los funcionarios del Osiptel puedan realizar las acciones de fiscalización necesarias, incluidas las referidas a conexiones remotas, para cumplir con el objetivo de dicha acción de fiscalización.

Las conexiones que propone Osiptel, tal como se indica en el proyecto de norma, contemplarán un acceso vía VPN que asegura un mecanismo encriptado y seguro para acceder a información; asimismo, se contempla que el acceso a dicha VPN sea a través de un usuario y clave lo cual permite la trazabilidad de la información.

El Proyecto Normativo contempla que para la conexión remota se implemente a través de una VPN, esto implica desde el punto de vista técnico que la conexión a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras se realizarán desde PCs específicas dentro de la red de Osiptel hacia nodos específicos de las empresas operadoras que resguarden la información a ser accedida. Asimismo, se define que se tendrá usuarios y claves para acceder a la información a través de la conexión VPN, con lo cual se tendrá trazabilidad de que supervisores ingresarán a la información. En efecto, este tipo de conexión no es ajena a Claro dado que ya se ha habilitado una conexión remota a un sistema intermedio de alarmas para la banda de 700 MHz y para las alarmas de las redes móviles, lo cual ha sido implementado de manera segura y efectiva por el regulador y la empresa operadora, sin haberse registrado a la fecha eventos que afecten la seguridad de la información de dichas conexiones. En tal sentido, la conexión vía VPN, el cual se base en mecanismos de encriptación fuertes, y mecanismos de autenticación para asegurar el acceso restringido a información, permite que la información remitida a través de dichos mecanismos se remita de manera íntegra, segura y con trazabilidad.

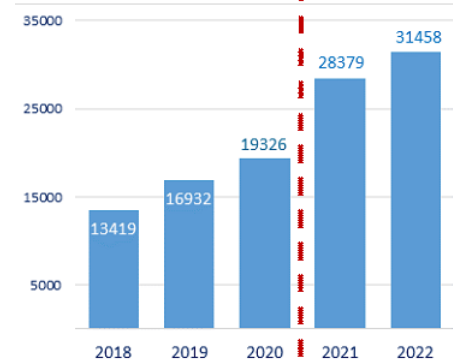
Complementariamente, es preciso señalar que desde la puesta en operación de la conexión remota al sistema intermedio de alarmas de las redes móviles de las empresas operadoras, Osiptel ha incrementado la visibilidad de eventos de interrupciones del servicio, sobre todo en zonas rurales, lo que ha permitido que se coordine con las empresas operadoras de manera coordinada para el restablecimiento del servicio. En efecto, tal como se observa en el siguiente cuadro, a partir de la implementación de la conexión remota al sistema de





alarmas de las empresas operadoras (febrero de 2021), se tuvo un aumento significativo en la detección de interrupciones, que se refleja en la cantidad de interrupciones reportadas por las empresas operadoras a través del SISREP:

REPORTES INTERRUPCIONES A TRAVÉS DEL SISREP ENTRE 2018 a 2022



Fuente: SISREP.

Ahora bien, desde el punto de vista legal, es preciso señalar que el objeto de la supervisión está representado por aquella obligación, prohibición o deber cuyo cumplimiento se encuentra a cargo del fiscalizado. Para tomar conocimiento, cerciorarse de que dichas obligaciones, deberes o prohibiciones se está cumpliendo, la autoridad supervisora puede requerir información, ingresar a los bienes muebles o inmuebles involucrados en una actividad, etc. Todo esto involucra el objeto de la supervisión. De tal manera que, cuando el numeral 1 del artículo 242 del TUO LPAG reconoce como derecho del supervisor a ser informado con el objeto, lo que se procura es que éste sepa (con anticipación o en el mismo momento de la fiscalización) que obligaciones, deberes o prohibiciones están siendo vigiladas y con qué información o bienes puede la autoridad comprobar su cumplimiento.

En cumplimiento de este objeto, lo que importará será que la información que se obtenga con ocasión de la fiscalización tenga **“conexión con el objeto materia de fiscalización y con los bienes jurídicos involucrados dentro de la competencia de la autoridad fiscalizadora. Caso contrario, la fiscalización administrativa estaría ejerciéndose ilegalmente y toda información a la que se**



⁹ Morón Urbina, J. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo II. Lima: Gaceta Jurídica, 2019, p.340.



accediera tendría que invalidarse o, eventualmente, justificar el archivo del procedimiento sancionador o, incluso, la nulidad del acto de sanción”¹⁰.

Siendo ello así, en el caso de la propuesta realizada por el Proyecto Normativo, el empleo de plataformas o conexiones remotas no supone un desconocimiento absoluto del objeto de la supervisión por parte de las empresas operadoras ni mucho menos una entera libertad del Osiptel para acceder a cualquier información. Lo que se plantea es que estas cuentas de acceso sean preestablecidas por las empresas operadoras para que el Osiptel **pueda recabar información a la cual su usuario esté autorizado**. Esto supone que la empresa operadora esté, con anticipación, al tanto de qué información es la que puede ser tomada por el Osiptel y, por tanto, cuál es el objeto materia de su supervisión remota. No estamos ante la formalidad del acto físico y expreso que se notifica en las visitas presenciales, pero sí existe un conocimiento y un registro electrónico que da cuenta de la fecha y la hora en la cual el Osiptel accedió a la información y cuál fue ésta, lo cual se registra, desde una perspectiva técnica, a nivel de *logs* (registros) de accesos a la información.

Segundo, tanto en las supervisiones remotas como en las supervisiones que sea realizan de forma presencial, los particulares están en una posición general de soportar eventuales fiscalizaciones. El solo hecho de tener deberes, obligaciones o prohibiciones que observar, les exige cumplir con los mismos y estar alertas a cualquier fiscalización. No ocurre cuestión distinta cuando nos encontramos ante supervisiones remotas, pues en estos casos la autoridad realiza sus funciones de supervisión en determinados momentos empleando canales electrónicos (accesos a través del uso de su usuario y contraseña). Esto no supone un fiscalización permanente o ilimitada. El contar con un usuario y una contraseña sitúa al particular en una posición general de soportar eventuales fiscalizaciones: las cuáles quedarán registradas electrónicamente cuando tengan lugar.

Por tal motivo, la propuesta del Proyecto Normativo solo viabiliza un canal más efectivo y rápido para el cumplimiento de las labores de fiscalización por parte del Osiptel, el cual no es equiparable en modo alguno a una fiscalización ilimitada o permanente.



¹⁰ Sánchez Povich, L. A. La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común. IUS ET VERITAS, (60), 2020, pp. 38-64.



Entel

La empresa cuestiona ¿Cuál el objetivo de acceder a la información de configuración y estado de los diversos elementos de red? e incluso, ¿Qué valor o beneficio le otorga esto al usuario final?

Con respecto al objetivo de acceder a la información a través de una VPN sobre la configuración y elementos de red y el beneficio al usuario final, es preciso señalar que tal como lo indica el proyecto de norma, la información que se requiere acceder refiere principalmente a:

- **Visualizar tipos de alarmas:** Esta información permite identificar las afectaciones a los servicios móviles y fijos que prestan las empresas operadoras.
- **Monitorear el tráfico de voz y datos:** Esta información permite complementar el análisis de identificación de afectaciones de los servicios móviles y fijos, y determinar si existen zonas del país que se encuentren con servicios interrumpidos por varios días.
- **Descargar reportes:** Esta opción permite que el OSIPTEL realice análisis de información detallada sobre alarmas y tráfico para identificar problemas relativos a la calidad del servicio
- **Implementar indicadores de desempeño:** Permite contar con información sobre el desempeño de la red de las empresas operadoras, e identificar no solo problemas de caídas de servicio, sino también potenciales problemas de calidad que afecten a los servicios brindados a los usuarios.

Asimismo, la conexión remota permitirá que dicha información pueda ser accedida por el Osipitel, considerando los formatos y el alcance que sea definido por el regulador, en línea, con lo cual se reducirá considerablemente el tiempo para contar con información para los fines de fiscalización de la calidad de servicio. En efecto, como ejemplo de ello, es preciso señalar que, desde el inicio de la operación de la conexión remota a los sistemas intermedios de alarmas de los operadores móviles con red, es factible identificar en un lapso de máximo hora, los eventos que hayan impactado en la continuidad del servicio móvil; esto implicó una mejora sustantiva en los tiempos de identificación de las interrupciones, lo cual, mediante mecanismos tradicionales de reporte de información, se contaba con la información con hasta 3 días hábiles de ocurrido el evento.





Los clientes buscan el pronto restablecimiento de los servicios, y es gestión de las empresas operadoras su atención y priorización en cada oportunidad. Atender consultas o comunicaciones por parte del OSIPTEL en situaciones que requieren una pronta acción técnica de nuestra parte, consideramos que no mejoran las condiciones para la atención de dichas situaciones, sino todo lo contrario.

Existen razones por las que se debe desestimar una regulación de este tipo: Seguridad de la Información, Continuidad de los servicios, Privacidad y Responsabilidad.

Por lo expuesto, se evidencia que contar con una conexión remota a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, beneficia directamente a los usuarios, en la medida que el Osiptel podrá fortalecer su función supervisora, contando con información de manera más rápida relativa a la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones, y de esta manera incentivará la mejora de los servicios.

Con respecto a que la atención de consultas o comunicaciones por parte del Osiptel en situaciones que requieren una pronta acción técnica por parte de las empresas operadoras, y que la conexión remota no mejora las condiciones en dichas situaciones, Entel no ha brindado sustento técnico de este argumento, por lo que se considera inválido. Asimismo, es preciso señalar que, ante la ocurrencia de desastres naturales y/o situaciones de emergencia que han ameritado una respuesta rápida, el Osiptel ha realizado un monitoreo constante de la continuidad de los servicios móviles en el país, y producto de ello ha coordinado con las empresas operadoras el seguimiento del restablecimiento de los servicios. Estas coordinaciones se realizan en el marco de la función del Osiptel de garantizar la calidad y continuidad de los servicios, tomando en consideración también que el regulador brinda información sobre el estado de los servicios tanto a la ciudadanía como a los entes rectores en materia de desastres naturales como INDECI, por lo que es de suma relevancia que se cuente con información ágil y consistente.

Respecto a los riesgos de seguridad de la información, continuidad de los servicios, privacidad y responsabilidad, es preciso señalar que la conexión VPI asegura que la información se encuentre encriptada y sea solicitada y enviada entre dos puntos específicos (PCs de OSIPTEL y plataformas de empresa operadoras), aunado a ello, se define contar con usuarios y claves para acceder a la información con lo cual se tendrá controles de acceso y trazabilidad sobre la información que se acceda a través de la conexión remota; asimismo, sobre la responsabilidad, el regulador tendrá acceso a información solo de modo lectura debido a que no es menester del regulador modificar alguna configuración de los sistemas de las empresas operadoras y la información a acceder se circunscribe estrictamente a la información que sea necesaria para fines de fiscalización de la calidad del servicio, lo cual delimita el acceso para el regulador y no implica un acceso irrestricto a los sistemas de las empresas operadoras. Por tal motivo, señalado por Entel en este punto no es correcto.





IPT

Se afecta a la confidencialidad, ya que un tema de alta sensibilidad lo constituye conceder acceso a información (configuración de la red, alarmas o performance) de propiedad de los MNO. IPT es una empresa que provee servicios a Operadoras no es dueña de la información que se consolida en los sistemas gestión de nuestra propiedad. Es de suma relevancia manifestar nuestra preocupación respecto a este aspecto.

La propuesta genera riesgos potenciales referidos a la seguridad y fuga de información, no resultaría adecuado que se permita el ingreso a dicha información de manera permanente, ni que se realice el acceso a la misma sin asegurar los parámetros de seguridad adecuados para evitar su divulgación y la presencia de la empresa operadora en durante las acciones de supervisión, con la finalidad de poder solicitar y velar por la protección de la información que maneja, dado que de hacer pública la misma podría causarse un perjuicio y una desventaja frente a los competidores directos de cada empresa, quienes podrán contar con información de herramientas internas.

Se descarta una supuesta afectación a la confidencialidad de la información, en la medida de que desde el punto de vista normativo, Osipitel tiene plena facultad para acceder a la información fuente relativa a la calidad y continuidad del servicio; asimismo, el artículo 6 de la Ley N° 27336 señala expresamente que aun cuando se trate de información confidencial o de secretos comerciales de las empresas, OSIPTEL también está plenamente facultado a acceder a dicha información debiendo resguardar la debida reserva. En efecto, tal como lo indica la propuesta normativa, la conexión remota se realizará a través de una VPN, cuya conexión es encriptada y solo se podrá acceder entre dispositivos específicos dentro de la red del regulador, a través de mecanismos de autenticación como usuarios y claves, entre otros mecanismos de seguridad que se consideren durante la implementación de dicha conexión remota. Cabe indicar que dicha conexión VPN, permitirá contar con mecanismos de trazabilidad sobre los ingresos al sistema, lo cual también coadyuva a la seguridad de la transmisión de la información.

Con respecto de los riesgos de fuga de información sensible, es preciso señalar que el OSIPTEL, por la naturaleza de las acciones de fiscalización ligadas a los servicios de telecomunicaciones, solicita y resguarda - desde hace varios años- información confidencial y sensible de la operación de las redes de las empresas operadoras, siendo que, a la fecha, no se ha visto inmerso en situaciones que hayan vulnerado los mecanismos de seguridad de la información que tiene implementado el regulador. Cabe indicar que el Osipitel cuenta con u Reglamento de Información Confidencial¹¹, así como una Política de Seguridad de la Información¹², y además de ello, con el certificado ISO/IEC 27001:2017 d seguridad de la información¹³, lo cual acredita las acciones tomadas par prevenir los riesgos señalados, aunado a ello, constantemente el Osipitel mejor sus procesos como parte de su política de control de riesgos de seguridad d información.



¹¹ <https://www.Osipitel.gob.pe/media/vsbjeyc0/res178-2012-cd-Osipitel.pdf>

¹² <https://www.gob.pe/institucion/Osipitel/informes-publicaciones/1363672-politica-de-seguridad-de-la-informacion>

¹³ <https://www.Osipitel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/Osipitel-renovo-certificacion-que-garantiza-gestion-adecuada-de-la-seguridad-de-su-informacion/>



Se presenta una afectación a la confidencialidad e integridad, puesto que los perfiles que tiene el sistema de gestión no son de sólo lectura. En caso se presente un error humano al momento de efectuar los accesos, se pudiese presentar una afectación importante a la información de más de uno de nuestros clientes.



El sistema de gestión no guarda información histórica, sólo información de los últimos 3 días.



Se puede atentar contra la confidencialidad e integridad de la información de los usuarios finales del servicio móvil, la misma que se encuentra protegida por las normas que garantizan el derecho al secreto de las telecomunicaciones.



El perfil a ser configurado para el Osiptel referido a los accesos a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras será de solo lectura, dado que no es menester de Osiptel modificar la configuración de un elemento de red, por el contrario, el acceso de solo lectura permite monitorear la prestación de los servicios por parte de las empresas operadoras lo cual se enmarca en la facultad supervisora del regulador. En tal sentido, se descarta cualquier posibilidad de afectación a la continuidad de los servicios prestados por las empresas, dado que, en una configuración de solo lectura, no se podrá realizar ninguna modificación a los sistemas de las empresas.

La empresa no ha sustentado técnicamente con manuales o reportes técnicos de su proveedor del sistema de gestión dicha limitación; sin embargo, en el supuesto negado de que ocurriera dicha limitación, existen soluciones tecnológicas complementarias que permiten descargar la información y resguardarla en un repositorio para fines de contar con un histórico de información, lo cual entendemos que son de conocimiento de IPT, en la medida de que, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 27336, las entidades supervisadas deben conservar la información referida a las normas técnicas declaradas de observancia obligatoria como mínimo por un periodo de 3 años.

Con respecto a la supuesta afectación al secreto de telecomunicaciones, es preciso señalar que la Ley N.º 27336 (artículo 8º) prohíbe que las funciones del Osiptel intervengan en el ámbito de protección del derecho al secreto a la telecomunicaciones, entendiéndose que dicho ámbito se circunscribe, solo exclusivamente, en el contenido de la comunicación, es decir, en el mensaje. E efecto, el numeral 8.3 de la Ley 27336 señala expresamente que no constituye violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las telecomunicaciones, la afecta el derecho a la confidencialidad de la información personal, el acceso que tenga Osiptel a la información necesaria para cumplir sus funciones, a excepción del contenido de las comunicaciones. En ese sentido, el proyecto de norma indica que la conexión remota, debe permitir acceder a información de la operatividad de la red, considerando información tales como alarmas y tráfico de voz y dato; lo cual no implica acceder al contenido de las comunicaciones de los usuarios.





No debe afectarse el nivel de inversión de despliegue de los OIMR con gastos adicionales en la prestación del servicio, que no guardan una proporcionalidad frente al problema que se el Regulador ha planteado atacar con el cambio normativo; más aún, ya se ha venido trabajando en una solución intermedia de acceso offline (con desfase de algunas horas) con los MNO, solución en la que necesariamente participaremos de forma indirecta, puesto que brindaremos toda la información que nuestros clientes nos requieran.

Bitel

Se estaría vulnerando de manera directa la naturaleza jurídica de la actividad de fiscalización consagrada en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Conforme al numeral 1 del artículo 242 de dicha norma es un derecho de los fiscalizados ser informados del plazo estimado de duración de la fiscalización en caso esta sea previsible.

Con respecto al sistema intermedio de acceso offline que indica IPT, es preciso señalar que para el caso de los Operadoras de Infraestructura Móvil Rural (OIMR), Osiptel ha llevado a cabo coordinaciones desde junio de 2022 para la implementación de un sistema intermedio de alarmas. Sin embargo, a la fecha se ha observado un progreso lento en dicha implementación por parte de los OIMR. Ante esta situación, OSIPTEL ha solicitado en la carta 01069-DFI/2023 con fecha del 18 de abril de 2023 que IPT envíe dicha información a través de un archivo de datos. Sin embargo, se ha identificado que la información no se está enviando de manera completa, faltando datos de localidades en diferentes fechas. Por tanto, este mecanismo de entrega de información no viene cumplimiento con un de los objetivos del regulador, referido a contar con información ágil, en menor tiempo y precisa sobre las afectaciones de los servicios móviles, lo cual requiere que se implemente un acceso en línea, en tiempo real o con el nivel de desfase que determine el regulador (el cual actualmente es de 1 hora para el caso de los operadores móviles con red), para remitir la información relativa a la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones, de tal manera que el organismo regulador pueda tomar las medidas necesarias para monitorear y agilizar la recuperación en caso de que los servicios públicos de telecomunicaciones se vean afectados.

El acceso permanente y en tiempo real por parte del Osiptel a los sistemas y bases de datos de las empresas operadoras no resulta ilegal pues el regulador se encuentra facultado para supervisar de manera remota por diversa normativa ya señalada previamente.

En tal sentido, el proyecto de norma resulta acorde al principio de legalidad establecido en el artículo IV del Título Preliminar del TUO LPAG:

“1.1. Principio de Legalidad. - Las autoridades administrativas debe actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de la facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas”.





En esa línea, el principio de legalidad se vincula inescindiblemente con el concepto de Estado de Derecho. La legalidad implica que la Administración (...) está sometida a la Ley, cuya ejecución limita sus posibilidades de actuación”¹⁴.

Al respecto, el artículo 72 del TUO LPAG establece que, si bien la competencia de la Administración Pública tiene su fuente en la ley, ésta puede ser reglamentada por normas administrativas:

“Artículo 72.- Fuente de competencia administrativa

72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.”

De igual forma, Morón señala que: *“La propia Administración no puede crear organismos ni puede asignarse competencias no establecidas en la ley. Cumpliendo su rol de desarrollo legal, las normas administrativas solo quedan habilitadas para reglamentar las competencias ya dadas por el legislador”*¹⁵.

Teniendo claro que el acceso a los sistemas y bases de datos de las empresas operadoras no atenta contra el principio de legalidad, y que su desarrollo puede realizarse a través de una norma reglamentaria, conviene precisar que este tampoco resultaría violatorio a los derechos de los administrados fiscalizados, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 242 del TUO LPAG:

1. Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
2. Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.
3. Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.
4. Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes.
5. Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.
6. Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considera.



¹⁴ GARCÍA DE ENTERRÍA. Eduardo, y RAMÓN FERNÁNDEZ, Tomás. Curso de Derecho Administrativo, Editorial Civitas. Madrid, 1974, p. 423-425.

¹⁵ MORÓN URBINA, J. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I. Lima: Gaceta Jurídica, 2019, p.525.



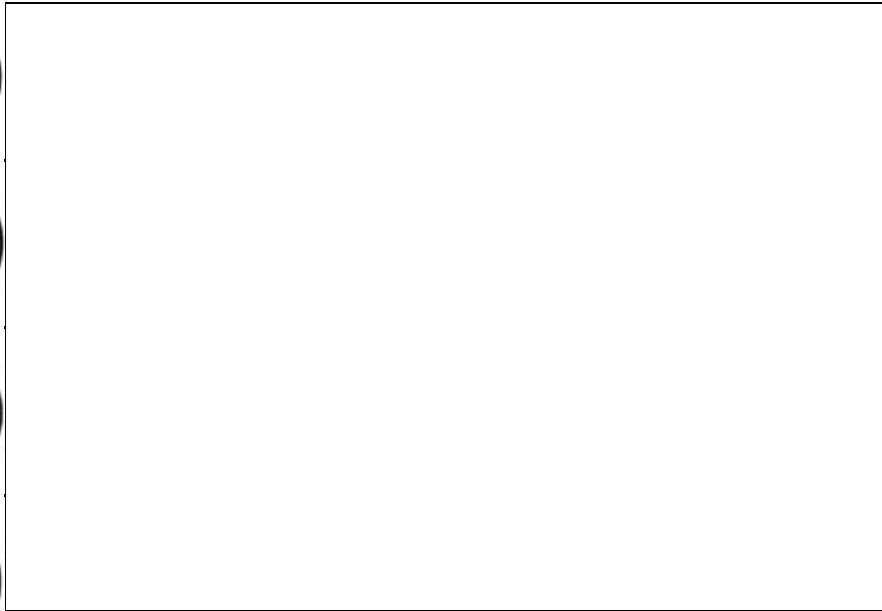
Sobre el particular, cabe indicar que todos estos derechos listados se garantizarán en el marco de una supervisión remota. Con relación al punto 2), si bien no habrá credenciales (físicas) que presentar con ocasión de esta modalidad de supervisión, este requisito se cumple con el empleo de usuarios y contraseñas que identifiquen al servidor o funcionario que ha ingresado. Esto, de parte del supervisor, requiere también el compromiso y la obligación de habilitar únicamente dicho ingreso al personal suficiente y comprometido con un desempeño integral de esta función.

En segundo lugar, con relación a la interrogante de si el ejercicio de la potestad de las entidades administrativas de supervisión a los sistemas y bases de datos de las empresas operadoras impone condiciones menos favorables para las operadoras cabe señalar que es falso. Como ya se mencionó previamente, **la supervisión remota es una de las modalidades empleadas por el Osiptel para ejercer la función supervisora** de conformidad con el inciso a) del artículo 4 del ROF del Osiptel:

“Función supervisora: Es la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, para lo cual el Osiptel puede solicitar a las entidades supervisadas la exhibición y presentación de todo tipo de información; **acceder a las dependencias, equipos e instalaciones de operación y de gestión de red y conectarse a estos**; tomar copias; realizar exámenes sobre aspectos técnicos y tecnológicos; y citar o formular preguntas a los funcionarios de dichas entidad. Asimismo, la función supervisora permite verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio Osiptel o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas. La función supervisora comprende el desarrollo de actividades de monitoreo, así como la fiscalización orientativa a que se refiere la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.”

Sobre este punto, también se cuestiona que las supervisiones en tiempo real fin de acceder a los sistemas o bases de datos de las entidades fiscalizadas: utilizando conexiones remotas resultan ser una acción de supervisión permanente o indeterminada, lo cual contradice la propia naturaleza de la potestad de supervisión. En tal sentido, el artículo 25-A propuesto desconocería los derechos de las empresas operadoras, imponiendo condiciones menos favorables a través de una norma especial.





Al respecto, cabe aclarar que las supervisiones en tiempo real no son permanentes. El artículo 25-A propuesto señala que el Osiptel establecerá plazos para la implementación de la fiscalización remota, los cuales serán observados obligatoriamente por las entidades supervisadas. Por ello, resulta falso sostener que el Osiptel contará con un acceso ilimitado a la data de las empresas y mucho menos a información privada o sensible que esté fuera del alcance del objeto de supervisión.

Por tanto, no se pondría una condición menos favorable a las empresas operadoras, en la medida que el objeto de supervisión no variaría, sino que sería el mismo que en el caso de una supervisión presencial. Lo único que variaría sería la modalidad de supervisión, más no los deberes de la entidad que realiza una fiscalización ni los derechos de los administrados fiscalizados.

Sobre las fiscalizaciones remotas cabe señalar que el Osiptel ya cuenta con experiencia en la implementación de conexiones remotas a los sistemas informáticos y bases de datos de las empresas operadoras para el ejercicio de su función supervisora, como es el caso de la conexión que tiene habilitada para la supervisión de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica¹⁶ y de las obligaciones contenidas en los Contratos de Concesión de los tres bloques del espectro en la Banda de 698-806 MHz¹⁷, para la explotación de servicios móviles avanzados soportados en tecnologías 4G.



¹⁶ Contrato de Concesión – Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica

Clausula 19: Supervisión y Monitoreo de la explotación

(...)

19.4 De igual forma, es obligación del Concesionario permitir al Concedente y al OSIPTEL y a la(s) Persona(s) autorizada(s) para estos, acceder físicamente al NOC que deberá implementar; así como proporcionar terminales pasivos ("readonly") para el acceso al NMS en los lugares donde disponga el Concedente y el OSIPTEL; sin perjuicio de las demás acciones de control y supervisión.



¹⁷ Contrato de Concesión – Bloque A Banda de 698-806 MHz

11.5 Supervisión v Cumplimiento

(...)

La Sociedad Concesionaria habilitará de manera gratuita un acceso remoto para que desde el local del OSIPTEL se puedan visualizar los sistemas de gestión de operaciones (OSS). Los sistemas de OSS deben incluir a los sistemas de gestión de redes y servicios tales como la gestión de averías, de desempeño, de configuración, de provisión y cualquier otro que permita el monitoreo y supervisión de la disponibilidad, la calidad y el desempeño de los Servicios Concedidos, teniendo en cuenta lo indicado en las recomendaciones de la serie M. 3000 de la UIT. El conjunto de plataformas, aplicativos, protocolos y/o procesos correspondientes a los sistemas de OSS a utilizar por la Sociedad Concesionaria, así como la modalidad de acceso remoto gratuito a estos sistemas, deberán ser presentados para aprobación del OSIPTEL en un plazo no de sesenta (60) días hábiles antes de la Fecha de Inicio de Operaciones. El OSIPTEL pronunciará en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contabilizados fecha de su presentación.





	<p>Finalmente, se debe tomar en cuenta que, dentro del nuevo enfoque de regulación, el Osiptel busca evitar la imposición de cargas innecesarias a los agentes mediante la simplificación normativa y el uso de nuevas tecnologías de información. Por tanto, el Osiptel desde hace algún tiempo, viene trabajando sobre una agenda que incorpora la Smart Regulation, siendo uno de los primeros pasos a tomar la implementación del nuevo enfoque de supervisión a través de la supervisión remota¹⁸.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 13.- Compromiso de Mejora para los indicadores Calidad de Voz y Tiempo de Espera de Mensaje de Texto</p> <p><i>La empresa operadora presenta un compromiso de mejora que implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento del valor objetivo de los indicadores de calidad CV y TEMT. Su ejecución no podrá exceder al siguiente periodo de evaluación.</i></p> <p>La empresa operadora puede realizar las mejoras tecnológicas y/o en equipamiento para el cumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad del compromiso de mejora presentado.</p>	<p>Artículo 13.- Compromiso de Mejora para los indicadores Calidad de Voz y Tiempo de Espera de Mensaje de Texto</p> <p><i>La empresa operadora presenta un compromiso de mejora que implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento del valor objetivo de los indicadores de calidad CV y TEMT. Su ejecución no podrá exceder al siguiente periodo de evaluación.</i></p> <p><u>La empresa operadora puede efectuar la migración hacia tecnologías superiores, así como implementar mejoras en infraestructura y/o en equipamiento para el cumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad del compromiso de mejora presentado.</u></p>



¹⁸ Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/79>



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica</p> <p>La empresa señala que no se contemplan plazos razonables para los compromisos de mejora, especialmente aquellos que requieren la instalación y/o adecuación de infraestructura nueva. Asimismo, indica que para el caso de mejoras tecnológicas no se especifica los casos de aplicación y procedimiento de fiscalización.</p> <p>Entel</p> <p>La empresa plantea que el tiempo de ejecución para el compromiso de mejora debe ser determinado por la empresa operadora en base a las circunstancias de cada localidad. Por otra parte, con relación a las mejoras tecnológicas sugieren agregar "otras acciones destinadas al cumplimiento del valor objetivo" del indicador de calidad del compromiso de mejora presentado.</p> <p>IPT</p> <p>La empresa considera que se debe trasladar el pedido de los compromisos de mejora a los MNO con un plazo de anticipación razonable, además de considerar la geografía del país, a efectos de poder cumplir dichos compromisos.</p> <p>Bitel</p> <p>La empresa señala que no está claro si el incumplimiento del compromiso de mejora de los indicadores CV y TEMT constituye infracción.</p>	<p>En relación con los comentarios realizados por Telefónica, Entel e IPT corresponde indicar que las modificaciones normativas aprobadas se circunscriben en el nuevo enfoque de reporte de cobertura por manchas o huellas por lo que lo señalado por las empresas excede el alcance de la propuesta normativa.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se debe señalar que este organismo regulador dentro de su agenda regulatoria ha previsto actualización del Reglamento de Calidad por lo que los argumentos señalados por las empresas podrán considerarse para evaluación en el marco de la referida actualización.</p> <p>En relación con el comentario realizado por Bitel, se debe señalar que dentro del proyecto normativo no se contemplan modificaciones para el régimen de sanciones e infracciones asociado al incumplimiento del compromiso de mejora de los indicadores CV y TEMT.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</p> <p>Primera.- Vigencia</p> <p>La presente Resolución entrará en vigencia el 1 de junio de 2023; salvo las disposiciones contenidas en el Artículo 12-A y el ítem 21 del Anexo 2: Régimen de Infracciones, contenido en su Artículo Segundo, cuya vigencia es a partir del día siguiente de la publicación de presente norma en el diario oficial El Peruano.</p>	<p>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL</p> <p>Única.- Vigencia</p> <p>Las disposiciones establecidas en la presente Norma entrarán en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano; salvo lo dispuesto en el artículo 1-A, cuya vigencia inicia el 1 de noviembre de 2023.</p>





COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Telefónica

La empresa plantea que deben eliminarse mediciones al indicador TEMT y tecnologías obsoletas (2G). Asimismo, en relación con la implementación del acceso al sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura considera necesario realizar mesas técnicas por un plazo no menor a 6 meses.

Entel

La empresa argumenta que la regulación deberá entrar en vigencia a los 8 meses después de la aprobación de la adecuación de las demás disposiciones del Reglamento de Calidad a la nueva reglamentación del reporte de cobertura.

IPT

La empresa señala que lo dispuesto en la primera disposición complementaria final no debe ser aplicable a TEMT como a tecnologías en desuso (2G) o tecnologías alternativas para brindar acceso en zonas alejadas como la satelital.

Adicionalmente, argumenta que resulta necesario realizar mesas técnicas por un plazo no menor a 6 meses para efectos de la implementación del acceso al sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura.

Bitel

La empresa argumenta que el plazo para la entrada en vigencia no es proporcional ya que realizar lo estipulado requiere recursos y personal especializado para atender lo solicitado además de sus otras funciones asignadas.

En relación a los comentarios señalados por Telefónica e IPT respecto a la eliminación de mediciones al indicador TEMT y tecnologías obsoletas (2G) corresponde indicar que las modificaciones normativas aprobadas se circunscriben en el nuevo enfoque de cobertura por lo que lo señalado por las empresas excede el alcance de la propuesta normativa.

Sin perjuicio de ello, se debe señalar que este organismo regulador dentro de su agenda regulatoria ha previsto actualización del Reglamento de Calidad por lo que los argumentos señalados por las empresas podrán considerarse para evaluación en el marco de la referida actualización.

Respecto al plazo de entrada en vigencia de la primera disposición complementaria de la evaluación efectuada a los comentarios realizados por las empresas corresponde indicar que el plazo dispuesto en la referida disposición entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano; salvo lo dispuesto en el Artículo 1-A, cuya vigencia iniciará el 1 de noviembre de 2023.





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p align="center">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Segunda.- Información de Estaciones Base Celular</p> <p>Texto de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 221-2022/CD-OSIPTEL.</p>	<p align="center">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Segunda.- Información de Estaciones Base Celular</p> <p>Se elimina.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Telefónica</u></p> <p>La empresa argumenta que la información de EBC corresponde a TINE (accesibilidad) y TLLI (Retenibilidad) es data que se encuentra asociada a reportes de incidencias de red y tráfico que se remite de forma recurrente, por tanto, el pedido de información de contadores es redundante. Adicionalmente, señala que el pedido de información de contadores es data cruda de los gestores de red, los cuales son 3 proveedores cuyo tratamiento y conversión a indicadores es de cada fabricante. Por último, agrega que los OIMR tienen gestores distintos a Telefónica lo que hace más grande la diversidad de contadores.</p> <p><u>Entel</u></p> <p>La empresa propone la eliminación de la disposición ya que corresponde a cada operador o al Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) priorizar los esfuerzos de despliegue del sector y no al Osiptel.</p> <p><u>IPT</u></p> <p>La empresa señala que el pedido de EBC es redundante y que la data de contadores es cruda. Asimismo, propone la eliminación de la disposición.</p>	<p>De acuerdo a la evaluación efectuada a los comentarios remitidos, se elimina la segunda disposición complementaria final del proyecto normativo.</p>





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- En el marco de la implementación de las “Herramientas a ser proporcionadas por las empresas operadoras al OSIPTEL” en los términos establecidos en el Artículo 12-A, se establecen las siguientes condiciones y plazos:

- El OSIPTEL comunica a las empresas operadoras los términos (acceso a plataformas, aplicativos, protocolos, procesos, cronograma de implementación, entre otros) por los cuales deben brindar acceso a los Sistemas de Gestión de Red a los operadores.
- En un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles luego de recibida la comunicación del OSIPTEL, las empresas operadoras remiten la propuesta de implementación de las herramientas, sobre la base de los términos indicados por el OSIPTEL (detallando las plataformas, aplicativos, protocolos, procesos, cronograma de implementación, entre otros), a los que el OSIPTEL tendrá acceso remoto, en línea, gratuito y en tiempo real o con el desfase que el OSIPTEL establezca, de acuerdo a los términos señalados por el OSIPTEL. En dicha propuesta, se debe incluir toda la documentación técnica de los sistemas, gestores, alarmas, indicadores de desempeño y cualquier otra información relativa al acceso remoto que sea requerido por el OSIPTEL.
- El OSIPTEL evalúa dicha propuesta y remite los resultados de dicha evaluación, los cuales son comunicados a las empresas operadoras correspondientes, indicando los plazos para la implementación de la conexión remota, los cuales serán de obligatorio cumplimiento, las observaciones identificadas, entre otros aspectos que se consideren.
- Los términos de acceso al OSS son aprobados por la Gerencia General.

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- En el marco de la implementación de las “Herramientas a ser proporcionadas por las empresas operadoras al OSIPTEL” en los términos establecidos en el Artículo 12-A, se establecen las siguientes condiciones y plazos:

- Los términos y condiciones para el acceso a los sistemas de gestión de red (OSS o similar) serán definidos por OSIPTEL, indicando los plazos para la implementación de la conexión remota, los cuales serán de obligatorio cumplimiento. Para ello, la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, podrá solicitar información a las empresas operadoras, tomando en consideración, de manera no limitativa, lo siguiente:
 - Solicitar a las empresas operadoras (incluida las OIMR), vía comunicación, la remisión de una propuesta inicial de implementación del acceso a los sistemas de gestión de red, pudiendo definir en dicha comunicación las consideraciones técnicas generales para la elaboración de la propuesta inicial de implementación por parte de las empresas operadoras.
 - En un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles luego de recibida la comunicación del OSIPTEL, las empresas operadoras remiten la propuesta de implementación de las herramientas a los que el OSIPTEL tendrá acceso remoto, en línea, gratuito y en tiempo real o con el desfase que el OSIPTEL establezca, de acuerdo a los criterios técnicos generales señalados por el OSIPTEL, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 12-A del Reglamento General de Calidad. En dicha propuesta, las empresas operadoras debe incluir toda la documentación técnica de los sistemas, gestores, alarmas, plataformas, base de datos, indicadores de desempeño y cualquier otra información relativa al acceso remoto que sea requerido por el OSIPTEL para el cumplimiento a lo indicado en el artículo 12-A; así como un cronograma de implementación a ser evaluado por el OSIPTEL.





--

<ul style="list-style-type: none"> ○ El OSIPTEL evalúa dichas propuestas y podrá utilizarlas como insumo para establecer los términos y condiciones para la implementación de la conexión remota señalada en el artículo 12-A del Reglamento General de Calidad.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
--------------------------------	--

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Telefónica

La empresa propone realizar mesas técnicas previas de trabajo para discutir y detallar el requerimiento de acceso al sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura.

Entel

La empresa indica que no se encuentra de acuerdo con la obligación de conexión remota a los sistemas de gestión de red por parte de las empresas operadoras. Asimismo, señala que la disposición carece de predictibilidad debido a que se plantea un cronograma con plazos no consultados ni con sustento técnico claro, lo cual conllevará a ineficiencias al Osiptel como a los operadores. Finalmente, agrega que la remisión de los alcances técnicos del proyecto a la gerencia general supone gran falta de predictibilidad y atenta contra el ejercicio de la función normativa del Osiptel.

IPT

La empresa considera que la norma debe establecer que se llevarán a cabo mesas previas técnicas de trabajo para discutir y detallar el requerimiento de acceso sistema de gestión de red y/o acceso al sistema de simulación de cobertura.

De la evaluación efectuada a los comentarios remitidos por las empresas, y en línea con la evaluación de los comentarios referidos a la incorporación del artículo 12-A del Reglamento General de Calidad, corresponde mantener la primera disposición complementaria transitoria de la propuesta normativa, efectuado las precisiones pertinentes.





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p style="text-align: center;">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS Segunda.-</p> <p>Los procedimientos de supervisión referidos a las declaraciones de cobertura y estaciones base, así como al cumplimiento de la cobertura declarada hasta el 31 de mayo de 2023 se sujetarán a los criterios establecidos en el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL.</p>	<p style="text-align: center;">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS Segunda.-</p> <p>Las declaraciones de cobertura y estaciones base hasta el 31 de octubre de 2023 se sujetarán a los criterios establecidos en el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SINTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Entel</p> <p>La empresa argumenta que resulta importante contar con un tiempo de adaptación y pruebas de los incentivos generados en la industria en un plazo o tiempo no menor a la entrada en vigencia de las modificaciones a las condiciones de medición de calidad de los servicios. En tal sentido, plantea que las supervisiones que se realicen en el año 2023 sean referenciales y no sujetas a sanciones.</p>	<p>De la evaluación efectuada al comentario realizado por Entel, se realiza la modificación en el inicio de vigencia de la propuesta normativa, de manera que en primer lugar, que la derogación del reglamento de cobertura entrará en vigencia al día siguiente de la publicación de la resolución respectiva en el diario oficial El Peruano.</p> <p>En segundo lugar, las declaraciones de cobertura y estaciones base hasta el 31 de octubre de 2023 se sujetarán a los criterios establecidos en el reglamento de cobertura vigente.</p> <p>En tal sentido, las declaraciones de cobertura y estaciones base bajo el nuevo enfoque de cobertura comprenderán el período trimestral 2023-IV en adelante. Asimismo, de acuerdo con los plazos establecidos en la Norma de Información Periódica (NRIP) los formatos de cobertura asociados al nuevo enfoque de cobertura se reportarán hasta 30 días calendario después de finalizado el período a reportar.</p>





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p align="center">DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA Única.-</p> <p>El Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL, queda derogado a la entrada en vigencia de las disposiciones contenidas en las normas aprobadas.</p>	<p align="center">DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA Única.-</p> <p>Se elimina.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Telefónica</u></p> <p>La empresa señala que no se detalla la metodología de medición como procedimiento de supervisión de los indicadores CV y TEMT. Asimismo, indica que, dadas las características de propagación de las señales electromagnéticas, es posible la existencia de zonas de Capacidad adicional de red dentro de las zonas Cobertura garantizada.</p> <p><u>IPT</u></p> <p>La empresa argumenta que resulta imperativo conocer la metodología de medición de los indicadores CV y TEMT y su procedimiento de supervisión.</p>	<p>Cabe precisar que el objetivo de la norma es transparentar la información de cobertura. Por tanto, la metodología de medición como de supervisión de los indicadores CV y TEMT, se mantiene acorde a los términos señalados en el Reglamento de Calidad vigente.</p> <p>Asimismo, es preciso indicar que la cobertura garantizada corresponde a la unión de todas las áreas de cobertura garantizada de todos los elementos radiante con los que cuenta el operador. Los operadores son libres de usar todos los parámetros técnicos que consideren necesarios para elaborar las huellas de cobertura garantizada, ello incluye además "quotas", márgenes, etc.</p> <p>No obstante, se elimina esta disposición considerando que la derogación del Reglamento de Cobertura se contempla en el artículo 4 de la Resolución que aprueba la modificación de: (i) el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (ii) la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y (iii) la Norma de Requerimientos de Información Periódica; así como la Derogación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico.</p>



III. NORMA QUE MODIFICA LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 11.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

*(i) Todos los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, incluyendo los requisitos para acceder a los mismos y sus características, tales como: tarifas, periodicidad de facturación, modalidades, limitaciones, plazos de contratación, tecnologías, **área de cobertura de la empresa, información de cobertura de la dirección de uso frecuente del usuario,** alcance del servicio, beneficios, velocidades de bajada y subida, velocidades máxima y mínima garantizada, y/o señales de programación incluidos - de ser el caso - entre otros, relevantes para la toma de decisión por parte del ciudadano.*

(...)"

Artículo 11.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

*(i) Todos los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, incluyendo los requisitos para acceder a los mismos y sus características, tales como: tarifas, periodicidad de facturación, modalidades, limitaciones, plazos de contratación, tecnologías, **área de cobertura de la empresa, información de cobertura de la dirección del domicilio que consigne el usuario,** alcance del servicio, beneficios, velocidades de bajada y subida, velocidades máxima y mínima garantizada, y/o señales de programación incluidos - de ser el caso - entre otros, relevantes para la toma de decisión por parte del ciudadano.*

(...)"

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Telefónica

La empresa considera que no se debe incorporar información en aquellos canales que no son presenciales. Asimismo, considera la alternativa planteada puede generar el efecto contrario respecto a mejorar continuamente la

De la evaluación efectuada a los comentarios realizados por las empresas se considera como alternativa relevante a la "dirección de uso frente" requerimiento de información de cobertura de la dirección del domicilio que consigne el usuario.





información que se trasmite a los usuarios para que éstos tomen decisiones acertadas de consumo.

Entel

La empresa propone no incluir el área de cobertura de la empresa e, información de cobertura de la dirección de uso frecuente del usuario, indica que dicha información solo se debe brindar cuando el cliente lo solicite expresamente. Finalmente, agrega que los contratos cortos eliminaron el centro poblado de uso frecuente por no ser información de carácter relevante.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 13.- Información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de canales digitales

Texto de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 221-2022/CD-OSIPTEL.

Artículo 13.- Información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de canales digitales

Se mantiene.

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS

POSICIÓN DEL OSIPTEL

Entel

La empresa considera que debe eliminarse la obligación referente a la resolución de mapas como también debe eliminarse del buscador el centro poblado ya que, de acuerdo con el enfoque de cobertura del proyecto normativo, el centro poblado resulta redundante y/o excesivo.

En la versión final se acoge el comentario de Entel y se elimina lo referente resolución de mapas. No obstante, se espera que el operador ponga los mapas a disposición de los usuarios usando las mejores prácticas internacionales (por ejemplo, mapa base de Google Maps o similar).

Asimismo, se requiere que exista un buscador en la medida que permitirá que los usuarios cuenten con una opción directa de buscar su zona de interés.





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

ANEXO 10

“CRITERIOS PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE COBERTURA

El operador debe publicar en su página web, un portal con información georeferenciada de cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones (móvil e internet fijo inalámbrico). El portal debe ser interactivo y mostrar la información de mapas en los que se cuenta con cobertura en todo tipo de dispositivos (ordenador, tablet y smartphones).

1. Criterios generales mínimos para el portal de cobertura:

- a) El operador debe incluir una descripción de los mapas, cómo usarlos, las condiciones de uso de la herramienta, la última fecha de actualización, la escala, entre otros aspectos que considere relevantes.
- b) La información publicada en el portal debe estar actualizada acorde al último reporte efectuado al OSIPTEL en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica - NRIP, o norma que la modifique.
- c) La resolución de los mapas será de al menos 30 metros en áreas urbanas y de 50 metros en áreas rurales.
- d) Cuando el usuario navegue en el mapa, debe poder identificar la calle, avenida o similar en la que el operador cuenta con cobertura.
- e) Contar con un buscador que le permita al usuario conocer la cobertura en una ubicación en particular (Departamento, Provincia, Distrito, CCPP, avenida, calle o similar). Para ello, deberá contar con las siguientes opciones:
 - ✓ Zoom y/o navegación en el mapa hasta dirigirse al lugar objetivo.
 - ✓ Ventana o herramienta para buscar la ubicación (por medio de filtro de Departamento, Provincia, Distrito, CCPP, avenida, calle o similar).

(...)

ANEXO 10

“CRITERIOS PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE COBERTURA

El operador debe publicar en su página web, un portal con información georeferenciada de cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones (móvil e internet fijo inalámbrico). El portal debe ser interactivo y mostrar la información de mapas en los que se cuenta con cobertura en todo tipo de dispositivos (ordenador, tablet y smartphones).

1. Criterios generales mínimos para el portal de cobertura:

- a) El operador debe incluir una descripción de los mapas, cómo usarlos, las condiciones de uso de la herramienta, la última fecha de actualización, la escala, entre otros aspectos que considere relevantes.
- b) La información publicada en el portal debe estar actualizada acorde al último reporte efectuado al OSIPTEL en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica - NRIP, o norma que la modifique.
- c) La resolución de los mapas será acorde con las mejores prácticas internacionales.
- d) Cuando el usuario navegue en el mapa, debe poder identificar la calle, avenida o similar en la que el operador cuenta con cobertura.
- e) Contar con un buscador que le permita al usuario conocer la cobertura en una ubicación en particular (Departamento, Provincia, Distrito, CCPP, avenida, calle o similar). Para ello, deberá contar con las siguientes opciones:
 - ✓ Zoom y/o navegación en el mapa hasta dirigirse al lugar objetivo.
 - ✓ Ventana o herramienta para buscar la ubicación (por medio de filtro de Departamento, Provincia, Distrito, CCPP, avenida, calle o similar).

(...)





COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica</p> <p>La empresa argumenta que para la implementación de la obligación se requiere un plazo no menor a 10 meses más un período de estabilización post entrada en vigencia de la norma de 3 meses adicionales, a fin de que ante cualquier eventualidad las empresas operadoras puedan realizar correcciones sin que ello las exponga a posibles infracciones, toda vez que es necesario realizar continuo seguimiento tras la implementación para asegurar un correcto funcionamiento.</p> <p>Entel</p> <p>La empresa argumenta que la disposición afecta la libertad de empresa. Asimismo, considera que es suficiente establecer criterios generales sin extremos de regulación específica. Adicionalmente, indica que se debe eliminar la obligación de colores específicos para la determinación de “cobertura garantizada” y “capacidad adicional de red” por parte del Osipitel, y que los mismos deben ser establecidos de manera libre por cada operador de acuerdo a sus respectivas marcas. Finalmente, la empresa plantea que se deben eliminar los criterios para la resolución de los mapas de cobertura a publicarse en su página web.</p>	<p>De la evaluación efectuada al comentario realizado por la empresa corresponde indicar que las disposiciones asociadas a los criterios de publicación de la información de cobertura en página web entrarán en vigencia el 1 de febrero de 2024.</p> <p>Con relación al comentario de Entel, se debe precisar que las disposiciones no afectan la libertad de empresa, en la medida que el Osipitel solo está emitiendo criterios mínimos para que los operadores pongan a disposición de los usuarios información que resulte comparable. Asimismo, se acoge el comentario correspondiente a la eliminación de obligación de colores específicos de tal forma que las empresas operadoras pueden de manera libre elegir los colores que crean convenientes para presentar en su página web las áreas de cobertura garantizada y de capacidad adicional de red correspondientes a sus mapas de cobertura. Finalmente, respecto a la resolución de mapas se considera que el reporte se realice de acuerdo con las mejores prácticas internacionales.</p>



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p align="center">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Primera.-</p> <p>La presente Resolución entrará en vigencia a los 60 días hábiles de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.</p>	<p align="center">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Primera.-</p> <p>Las disposiciones establecidas en la presente Norma entran en vigencia el 1 de febrero de 2024.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Telefónica</u></p> <p>La empresa argumenta que para la implementación de la obligación se requiere un plazo no menor a 10 meses más un período de estabilización post entrada en vigencia de la norma de 3 meses adicionales, a fin de que ante cualquier eventualidad las empresas operadoras puedan realizar correcciones sin que ello las exponga a posibles infracciones, toda vez que es necesario realizar continuo seguimiento tras la implementación para asegurar un correcto funcionamiento.</p> <p><u>Entel</u></p> <p>La empresa plantea que para la implementación de lo dispuesto se debe considerar un plazo mínimo de 8 meses teniendo como referencia proyectos como el Expediente de Reclamo (en la que se otorgó más de 11 meses), Reglamento de reclamos, Averías, entre otros.</p>	<p>De la evaluación efectuada a los comentarios realizados por las empresas corresponde indicar que las disposiciones asociadas a los criterios de publicación de la información de cobertura en página web entrarán en vigencia el 1 de febrero de 2024.</p>





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p align="center">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Segunda.-</p> <p>La Gerencia General puede actualizar la sección “2. Criterios mínimos para la publicación de los mapas de cobertura de servicios móviles” contenida en el Anexo N° 10 “Criterios para la publicación de información de cobertura” de la Norma de las Condiciones de Uso.</p>	<p align="center">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Segunda.-</p> <p>Se mantiene.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p>Telefónica</p> <p>La empresa argumenta que la actualización de criterios puede requerir un plazo de implementación adicional al antes indicado para efectos de la segunda disposición complementaria final.</p> <p>Entel</p> <p>La empresa argumenta que modificaciones por parte de la Gerencia General a lo establecido en un proyecto normativo, excede las facultades de dicho órgano. Asimismo, sugiere la observancia de las condiciones para el ejercicio de la función normativa del OSIPTEL en aras de la predictibilidad.</p>	<p>Con relación al comentario de Telefónica, cabe señalar que las actualizaciones, de ser el caso, se realizarán en plazos razonables que se evaluarán en su debido momento.</p> <p>Con reacción al comentario de Entel, se debe precisar lo siguiente:</p> <p>La Segunda Disposición Complementaria Final faculta a la Gerencia General del OSIPTEL a realizar actualizaciones a los “Criterios mínimos para la publicación de los mapas de cobertura de servicios móviles”.</p> <p>Debe indicarse, que la finalidad de dicha disposición es crear procedimientos ágiles que permitan realizar actualizaciones ante algún cambio tecnológico. Ello no significa de ninguna manera, que no se requiera la participación de los administrados para la realización de las referidas actualizaciones.</p> <p>En efecto, respetuosos de la Política de Transparencia que rige a este Organismo Regulador, la Gerencia General no solo requiere los comentarios de los interesados, sino que también viene sosteniendo reuniones con cada uno de los agentes del sector.</p> <p>En ese sentido, el hecho de que la Gerencia General se encargue de efectuar las actualizaciones de los criterios no contraviene el derecho de participación de los interesados que establece el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL.</p>





IV. NORMA QUE MODIFICA LA NORMA DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN PERIÓDICA	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
Artículo Primero.- Texto de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 221-2022/CD-OSIPTEL.	Artículo Primero.- Se mantiene.
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
Formatos NRIP Formato 101: Mapas de Cobertura Telefónica La empresa considera oportuno y necesario que el regulador disponga homologar un único método para la herramienta de simulación de cobertura, así como los criterios a ser utilizados en esta, tales como los modelos de propagación, presión de las bases de datos de terreno, márgenes de error, entre otros. Ello con la finalidad de que los resultados de dichas simulaciones puedan ser comparados de manera justa por el Regulador como entregar la mejor información a los usuarios. IPT La empresa indica que se debe tener en consideración que la información pesa aproximadamente 5GB, lo que necesariamente conllevará a un costo para adecuar la información en el formato que se solicita.	Formato 101: La propuesta normativa busca que los operadores usen las mejores prácticas de la industria en términos de simulación de cobertura móvil. Para tal efecto, en esta etapa, la zona de Cobertura Garantizada será definida por los operadores y para la zona capacidad adicional de red, el OSIPTEL ha establecido umbrales de nivel de intensidad de señal. Por otro lado, el reporte de información de cobertura en formato Shape (.shp) se encuentra en línea con las buenas prácticas internacionales. Es así, que inclusive la asociación GSM (GSMA), la cual reúne a más de 1000 operadores y empresas del mercado móvil ¹⁹ , ha publicado una guía para que los operadores reporten información de cobertura diferenciada por tecnología (para mayor detalle revisar: https://www.gsma.com/coverage).



¹⁹ Para mayor detalle sobre GSMA: <https://www.gsma.com/aboutus>



Formato 102: Cell Id y Estaciones Base Celular

Telefónica

La empresa señala que respecto al sistema distribuido se requiere más detalle del significado con respecto a este campo. Asimismo, con respecto al promedio de horas de energía, MIMO, Máxima Modulación, Carrier Aggregation, Bandas de Carrier Aggregation indica que se encuentra evaluando la entrega de dicha información, los sistemas involucrados y el tiempo que tomaría la implementación, lo cual será complementado en un documento adicional.

Finalmente, señala que implementar los nuevos reportes propuestos requeriría un plazo de implementación no menor a 12 meses, realizando una estimación a alto nivel.

IPT

La empresa argumenta que en el entorno rural no siempre el predio cuenta con una dirección convencional, motivo por lo que las operaciones en campo siempre son guiadas por las coordenadas de ubicación. En ese sentido, de mantenerse dicho subcampo en el formulario bajo comentario, será altamente probable que la información que se recoja no cuente con un detalle similar al de zonas urbanas.

Formato 103: Enlaces de Backhaul

IPT

La empresa señala que es probable que la información requerida sólo se pueda proporcionar de manera parcial, dado que no todos los proveedores de capacidad envían esta información como parte de los contratos acordados.

Así mismo, argumenta que implementar los nuevos reportes propuestos requeriría un plazo de implementación no menor a tres (03) meses, realizando una estimación a alto nivel.

Claro

La empresa argumenta que el Proyecto requiere excesiva información, lo cual consideramos que implica una intervención regulatoria que no se encuentra debidamente motivada ni justificada y tampoco es proporcional a la supuesta problemática identificada. Asimismo, considera que deben disminuirse los campos solicitados en los formatos 101, 102, 103, 104, 105 y 106.

Formato 102:

Es preciso señalar que actualmente el reporte de estaciones base y elementos asociados, se realiza por medio de dos cuerpos normativos: NRIP y Reglamento de Cobertura. Así, uno de los objetivos de la presente norma es que el reporte de estaciones base y elementos asociados se realice en un único cuerpo normativo (NRIP).

Asimismo, en aras de contribuir con la simplificación normativa, en la versión final del formato se prescinde de los siguientes campos: "Bandas de Carrier Aggregation", "MIMO", "Modulación" y "Sistema Distribuido".

Con relación al comentario de IPT, en efecto en algunas zonas rurales no se cuenta con información de dirección exacta. Más aún si la EBC se instala en un cerro o similar. Así, en casos donde no se es posible obtener la dirección exacta, el operador deberá indicar información referencial (por ejemplo, Cerro La Milla), y en caso no sea posible obtener la información referencial, se podrá dejar dicho campo vacío.

Formato 103:

En la medida que se deroga el reglamento de Cobertura y que además se deroga el indicador CCS, se requiere contar con información del rendimiento de las redes móviles. Para tal efecto, el formato de enlaces de Backhaul permitirá conocer mayor detalle de estos enlaces, su capacidad, el grado de ocupación y el tráfico cursado.

Con relación a los comentarios del operador Claro, se debe precisar que los formatos resultantes son producto de la combinación de los formatos que se derogan (NRIP y Reglamento de cobertura). Cabe precisar que, tal como se indicó en los párrafos precedentes hay formatos que se han simplificado. Asimismo, se ha contemplado umbrales para el reporte de información en función si se trata de una empresa grande o pequeña. En el caso del formato 105 se mantiene de la NRIP y la periodicidad pasa de semestral a anual. Finalmente, el formato 104 (referente a Estaciones Punto a Multipunto con tecnología diferente a 3GPP), se pasó de reporte trimestral (contemplado en el Reglamento de Cobertura vigente) a anual.





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo Segundo.- Texto de acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 221-2022/CD-OSIPTEL.</p>	<p>Artículo Segundo.- Se mantiene.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Telefónica</u> La empresa argumenta que se requiere que el Osiptel homologue el método de simulación. Asimismo, considera que se debe contemplar un margen de error. Por otra parte, plantea que el regulador debe evaluar la posibilidad de ser el encargado de realizar la simulación con base a información de los operadores brindan sobre sula ubicación de sus EBC y parámetros de radiofrecuencia. Por último, considera que se debe permitir el operador el retiro o modificación de la cobertura garantizada del CCPP en el que una prueba de campo evidencia un error en la predicción.</p> <p><u>Claro</u> La empresa argumenta que se requiere modificar el concepto de capacidad adicional de red. Asimismo, indica que el proyecto normativo podría generar que los operadores no reporten áreas con cobertura garantizada ni áreas con capacidad adicional de red. Adicionalmente, manifiesta que es imposible que la cobertura garantizada sea más del 50% del total de cobertura. Por último, para las tecnologías 2G y 3G sugiere revisar el valor de -100 dBm ya que, en dicho nivel de señal según los estándares y mediciones de campo realizados por el operador, el usuario no tendrá servicio y tendrá problemas para acceso a la red.</p>	<p>Con relación al comentario de Telefónica se debe señalar que la propuesta normativa busca que los operadores usen las mejores prácticas de la industria en términos de simulación de cobertura móvil. Para tal efecto, en esta etapa, la zona de Cobertura Garantizada será definida por los operadores y para la zona capacidad adicional de red, el OSIPTEL ha establecido umbrales de nivel de intensidad de señal.</p> <p>No obstante, se debe precisar que, si bien el operador definirá libremente las zonas de cobertura garantizada, todos los elementos radiantes deberán presentar una zona de cobertura garantizada.</p> <p>Asimismo, con relación al comentario de Claro, se debe precisar que se h retirado el criterio del 50%. No obstante, debe quedar claro que todo element radiante, debe contar con una determinada área de cobertura garantizada. Por otro lado, respecto al valor de -100dBm para la capacidad adicional de red, deb... precisarse que dichos valores son los que considera GSMA para cobertura e entornos "Outdoor".</p>





Entel

La empresa argumenta que se requiere contar con una regulación adecuada a la realidad rural, que siga la lógica del Reglamento de Calidad en cuanto a la fiscalización únicamente en áreas urbanas.

Por otra parte, añade que el Regulador debe comprender que las proyecciones de gabinete pueden variar en el tiempo, a fin de no desvirtuar la finalidad del Proyecto. Asimismo, argumenta que también resulta pertinente poner en conocimiento del Regulador que las manchas de cobertura sobre las cuales se soporta el Proyecto normativo, son manejadas a nivel referencial y cuentan con desviaciones asociadas a muchas variables.

Por último, señala que es importante que el Osipitel reevalúe el caso en que la lógica del proyecto impacte en la cobertura en zonas rurales, en tanto que puede impactar negativamente en las condiciones bajo las cuales se proyectaron y establecieron las relaciones por parte de los OIMRs en el despliegue de infraestructura.

IPT

La empresa considera que para el planteamiento de la metodología para la generación y remisión de los mapas de cobertura como área con Cobertura Garantizada y Capacidad Adicional de Red resulta oportuno y necesario que cada empresa pueda presentar al Regulador las propuestas de criterios a seguir.

Asimismo, plantea que, en base a las propuestas presentadas, el regulador disponga homologar un único método para la herramienta de simulación de cobertura, así como los criterios a ser utilizados en esta, tales como los modelos de propagación, presión de las bases de datos de terreno, márgenes de error, entre otros. Ello con motivo de asegurar que los resultados de dichas simulaciones puedan ser comparados de manera justa por el Regulador, a efectos de entregar la mejor información a los usuarios.

Por otra parte, plantea que el regulador debe evaluar la posibilidad de ser el encargado de realizar la simulación con base a información de los operadores brindan sobre sula ubicación de sus EBC y parámetros de radiofrecuencia. Por último, considera que se debe permitir el operador el retiro o modificación de la cobertura garantizada del CCPP en el que una prueba de campo evidencia un error en la predicción.

Respecto al comentario de Entel, se debe precisar que los operadores deberán realizar la simulación de cobertura acorde con las mejores prácticas internacionales. Y también se reconoce que la simulación podría cambiar ligeramente debido a trabajos de optimización (por ejemplo, cambio de *tilt*) u otras modificaciones relacionadas a la operación y mantenimiento de la red. Por último, respecto a los aspectos de calidad aplicables a zonas rurales como su afectación correspondiente a estas se debe indicar que el reglamento de calidad es únicamente aplicable a zonas urbanas por lo que los argumentos señalados respecto a áreas rurales carecen de objeto de análisis.

Con relación al comentario de IPT se debe señalar que la propuesta normativa busca que los operadores usen las mejores prácticas de la industria en términos de simulación de cobertura móvil. Para tal efecto, en esta etapa, la zona de Cobertura Garantizada será definida por los operadores y para la zona capacidad adicional de red, el OSIPTEL ha establecido umbrales de nivel de intensidad de señal. Debe precisarse que los operadores reportarán un archivo .PDF con la metodología detallada usada para elaborar el mapa de cobertura garantizada. Asimismo, se reconoce que es posible que el mapa de cobertura se modifique ligeramente debido a trabajos de optimización o debido a mediciones en campo realizadas por el operador. Aun así, debe precisarse que todos los elementos radiantes deben contar con una determinada zona de cobertura garantizada. Finalmente se reitera que la cobertura se reportará como huellas o manchas de cobertura y no como CCPP.





ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p align="center">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</p> <p>Primera.-La presente Resolución entrará en vigencia a los 60 días hábiles de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.</p>	<p align="center">DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL</p> <p>Única.-Las disposiciones contenidas en la presente Norma entran en vigencia el 1 de noviembre de 2023.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIO / SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>Entel</u></p> <p>La empresa plantea que la norma debe entrar en vigencia 8 meses después de la publicación de la adecuación del Reglamento de Calidad a los nuevos parámetros de cobertura.</p>	<p>De la evaluación efectuada al comentario realizado por la empresa corresponde indicar que los formatos asociados al reporte de información de cobertura en el marco de la NRIP serán aplicables a partir del 01 de noviembre de 2023.</p>

