



OSIPTEL

2016 SEP 16 PM 4: 23

RECIBIDO

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

15402-2016/SSB01

DMR/CE/N° 1887/16

Lima, 14 de setiembre de 2016

Señora

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Gerente General

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Presente.-

*Ref.: Resolución N° 00441-2016-GG/OSIPTEL
C. DMCE/N° 1806/16 remitida por CLARO*

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto saludarla muy cordialmente y hacer mención a la Resolución de la referencia, la cual se publicó el día 19 de agosto de 2016 en el diario oficial El Peruano, que aprueba la propuesta del OSIPTEL de la "Oferta Básica de Acceso para la Prestación de Facilidades Complementarias para el acceso al Servicio Portador provisto a través de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica por la empresa concesionaria Azteca Comunicaciones Perú S.A.C." (en adelante, el "Proyecto"), y dispone su publicación en el portal electrónico del OSIPTEL, a efectos de que los interesados puedan realizar comentarios y sugerencias al respecto.

Sobre el particular, remitimos comentarios adicionales a los señalados en nuestra comunicación de la referencia¹, relacionada a las condiciones establecidas para la operación y mantenimiento, atención de posibles interrupciones, entre otros aspectos del Proyecto.

Asimismo, le solicitamos (i) que los comentarios presentados por todos los interesados sean publicados en la página web institucional del OSIPTEL --como ya ha ocurrido en casos anteriores-- en el plazo más breve posible, y (ii) que todos nuestros comentarios sean adecuadamente evaluados, e incluidos de forma íntegra en la matriz de comentarios que se elabore para tal fin.



¹ Con fecha 02 de setiembre de 2016, CLARO remitió sus comentarios al correo electrónico designado por la Resolución 00441-2016-GG/OSIPTEL: sid@osiptel.gob.pe, cumpliendo con el plazo definido en la Resolución mencionada.



COMENTARIOS DE ORDEN ESPECÍFICO.-

1. SECCIÓN I. CONDICIONES GENERALES DEL ACCESO A LAS FACILIDADES COMPLEMENTARIAS DE LA RED DORSAL NACIONAL DE FIBRA ÓPTICA

1.1 En relación al numeral 10.3. del Proyecto que señala lo siguiente:

*"Queda convenido que **AZTECA PERÚ** podrá reemplazar, modificar, refaccionar y/o alterar uno o varios componentes de la infraestructura de la RDNFO empleada en la provisión de la Facilidad Complementaria contratada. En caso sea necesario que **EL USUARIO** desinstale temporalmente sus elementos, equipos y/o infraestructura, **AZTECA PERÚ** otorgará un aviso con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles para que **EL USUARIO**, bajo su exclusiva cuenta y costo, proceda a efectuar dicha desinstalación y reinstalación."*

Comentario:

Al respecto, precisamos que en el caso de que la solicitud de desinstalación temporal de los elementos, equipos y/o infraestructura de **EL USUARIO** afecte el servicio portador arrendado a este, **AZTECA PERÚ** debe dar aviso de dicha solicitud con una anticipación mínima de 15 (quince) días hábiles, a efectos de que **EL USUARIO** realice las previsiones respectivas.

2. SECCIÓN III. ASPECTOS TÉCNICOS DE LAS FACILIDADES COMPLEMENTARIAS PROVISTAS A TRAVÉS DE LA RDNFO

2.1 III.1 ARRENDAMIENTO DE POSTES (PUNTO DE APOYO) DE LA RDNFO:

En relación al numeral 7: "Procedimiento para la operación, mantenimiento y gestión de averías", se señala lo siguiente:

2.1.1 Respetto a incidencias y averías:

*"7.1 Incidencias y averías: **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**, sin que ello importe una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio."*

AZTECA PERÚ comunicará por escrito o por correo electrónico a **EL USUARIO** las razones por las que se tuvo que interrumpir la Facilidad Complementaria y el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla.





En forma similar, EL USUARIO comunicará por escrito o por correo electrónico a AZTECA PERÚ sobre cualquier falla que pueda afectar su red y/o clientes así como el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla."

Comentario:

En relación a las incidencias y averías, no se estipula el detalle del proceso de apertura y cierre de incidencias que debe realizar **EL USUARIO** ante una falla que afecte el servicio brindado por **AZTECA PERÚ**. Asimismo, una vez realizada la apertura del ticket con la incidencia reportada por **EL USUARIO**, **AZTECA PERÚ** debe enviar actualizaciones cada media informando el avance de los trabajos correctivos y la causa de la interrupción del servicio.

2.1.2 Respecto a la interrupción programada del servicio:

"7.2 Interrupción programada del servicio: Por razones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la RDNFO, AZTECA PERÚ podrá interrumpir la Facilidad Complementaria contratada por EL USUARIO, sin que ello importe una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio. Las ventanas de mantenimiento programadas le permitirán a AZTECA PERÚ realizar mantenimiento en forma regular a la infraestructura empleada para la provisión de la Facilidad Complementaria contratada.

Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas preferentemente en los siguientes horarios: de lunes a domingo, incluyendo días feriados, desde las 22:00 horas hasta las 05:00 horas del día siguiente."

Comentario:

Sobre la interrupción programada del servicio, si las labores de mantenimiento y mejoras afectan los servicios portadores arrendados, debe precisarse que estas se deben realizar en el horario de 00:00 a 06:00am, según lo establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL.

En esa línea, si **EL USUARIO** está obligado a cumplir con horarios para realizar los mantenimientos, **AZTECA PERÚ** debe cumplir con el mismo horario, en tanto las facilidades complementarias formarán parte estructural de las redes de **EL USUARIO** y una interrupción en la provisión de dichas facilidades afecta indirectamente a un usuario final.






2.1.3 Respecto a la interrupción no programada del servicio:

“7.3 Interrupción no programada del servicio: Excepcionalmente, por razones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la RDNFO, **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**. Las ventanas de mantenimiento programadas le permitirán a **AZTECA PERÚ** realizar mantenimiento a la infraestructura empleada para la provisión de la Facilidad Complementaria contratada.

Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas preferentemente en los siguientes horarios: de lunes a domingo, incluyendo días feriados, desde las 22:00 horas hasta las 05:00 horas del día siguiente.

AZTECA PERÚ comunicará por escrito a **EL USUARIO**, con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles, la fecha programada para los referidos trabajos que pueda afectar la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos.”

Comentario:

Sobre la interrupción no programada del servicio, si las labores de mantenimiento y mejoras afectan los servicios portadores arrendados, debe precisarse que estas se deben realizar en el horario de 00:00 a 05:59 horas, según lo establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL.

En esa línea, si **EL USUARIO** está obligado a cumplir con horarios para realizar los mantenimientos, **AZTECA PERÚ** debe cumplir con el mismo horario, en tanto las facilidades complementarias formarán parte estructural de las redes de **EL USUARIO** y una interrupción en la provisión de dichas facilidades afecta indirectamente a un usuario final.

Asimismo, debe precisarse que si los trabajos de mantenimiento afectan el servicio portador arrendado por **EL USUARIO**, **AZTECA PERÚ** debe comunicar la fecha programada de dichos trabajos con una anticipación mínima de 15 (quince) días hábiles, a efectos de que **EL USUARIO** realice las provisiones respectivas.



2.2 III.2 ARRENDAMIENTO DE DUCTOS Y CÁMARAS DE LA RDNFO:

En relación al numeral 7: “Procedimiento para la operación, mantenimiento y gestión de averías”, se señala lo siguiente:

2.2.1 Respecto a incidencias y averías:





“7.1 Incidencias y averías: **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la **Facilidad Complementaria** contratada por **EL USUARIO**, sin que ello importe una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio.

AZTECA PERÚ comunicará por escrito o por correo electrónico a **EL USUARIO** las razones por las que se tuvo que interrumpir la **Facilidad Complementaria** y el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla.

En forma similar, **EL USUARIO** comunicará por escrito o por correo electrónico a **AZTECA PERÚ** sobre cualquier falla que pueda afectar su red y/o clientes así como el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla.”

Comentario:

En relación a las incidencias y averías, no se estipula el detalle del proceso de apertura y cierre de incidencias que debe realizar **EL USUARIO** ante una falla que afecte el servicio brindado por **AZTECA PERÚ**. Asimismo, una vez realizada la apertura del ticket con la incidencia reportada por **EL USUARIO**, **AZTECA PERÚ** debe enviar actualizaciones cada media informando el avance de los trabajos correctivos y la causa de la interrupción del servicio.

2.2.2 Respecto a la interrupción programada del servicio:

“7.2 Interrupción programada del servicio: Por razones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la RDNFO, **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la **Facilidad Complementaria** contratada por **EL USUARIO**, sin que ello importe una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio. Las ventanas de mantenimiento programadas le permitirán a **AZTECA PERÚ** realizar mantenimiento en forma regular a la infraestructura empleada para la provisión de la **Facilidad Complementaria** contratada.

Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas preferentemente en los siguientes horarios: de lunes a domingo, incluyendo días feriados, desde las 22:00 horas hasta las 05:00 horas del día siguiente.”

Comentario:

Sobre la interrupción programada del servicio, si las labores de mantenimiento y mejoras afectan los servicios portadores arrendados, debe precisarse que estas se deben realizar en el horario de 00:00 a 05:59 horas, según lo establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios






Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL.

En esa línea, si **EL USUARIO** está obligado a cumplir con horarios para realizar los mantenimientos, **AZTECA PERÚ** debe cumplir con el mismo horario, en tanto las facilidades complementarias formarán parte estructural de las redes de **EL USUARIO** y una interrupción en la provisión de dichas facilidades afecta indirectamente a un usuario final.

2.2.3 Respecto a la interrupción no programada del servicio:

*“7.3 Interrupción no programada del servicio: Excepcionalmente, por razones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la RDNFO, **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**. Las ventanas de mantenimiento programadas le permitirán a **AZTECA PERÚ** realizar mantenimiento a la infraestructura empleada para la provisión de la Facilidad Complementaria contratada.*

Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas preferentemente en los siguientes horarios: de lunes a domingo, incluyendo días feriados, desde las 22:00 horas hasta las 05:00 horas del día siguiente.

***AZTECA PERÚ** comunicará por escrito a **EL USUARIO**, con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles, la fecha programada para los referidos trabajos que pueda afectar la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos.”*

Comentario:

Sobre la interrupción no programada del servicio, si las labores de mantenimiento y mejoras afectan los servicios portadores arrendados, debe precisarse que estas se deben realizar en el horario de 00:00 a 06:00am, según lo establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL.

En esa línea, si **EL USUARIO** está obligado a cumplir con horarios para realizar los mantenimientos, **AZTECA PERÚ** debe cumplir con el mismo horario, en tanto las facilidades complementarias formarán parte estructural de las redes de **EL USUARIO** y una interrupción en la provisión de dichas facilidades afecta indirectamente a un usuario final.

Asimismo, debe precisarse que si los trabajos de mantenimiento afectan el servicio portador arrendado por **EL USUARIO**, **AZTECA PERÚ** debe comunicar la fecha programada de dichos trabajos con una anticipación





mínima de 15 (quince) días hábiles, a efectos de que **EL USUARIO** realice las provisiones respectivas.

2.3 III.3 COUBICACIÓN DE EQUIPOS:

En relación al numeral 7: “**Procedimiento para la operación, mantenimiento y gestión de averías**”, se señala lo siguiente:

2.3.1 Respecto a incidencias y averías:

*“7.1 Incidencias y averías: **AZTECA PERÚ** comunicará por escrito o por correo electrónico a **EL USUARIO** las razones por las que se tuvo que interrumpir la Facilidad Complementaria y el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla.*

*En forma similar, **EL USUARIO** comunicará por escrito o por correo electrónico a **AZTECA PERÚ** sobre cualquier falla que pueda afectar su red y/o clientes así como el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla.”*

Comentario:

En relación a las incidencias y averías, no se estipula el detalle del proceso de apertura y cierre de incidencias que debe realizar **EL USUARIO** ante una falla que afecte el servicio brindado por **AZTECA PERÚ**. Asimismo, una vez realizada la apertura del ticket con la incidencia reportada por **EL USUARIO**, **AZTECA PERÚ** debe enviar actualizaciones cada media informando el avance de los trabajos correctivos y la causa de la interrupción del servicio.

2.3.2 Respecto a la interrupción programada del servicio:

*“7.2 Interrupción programada del servicio: Por razones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la RDNFO, **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**, sin que ello importe una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio. Las ventanas de mantenimiento programadas le permitirán a **AZTECA PERÚ** realizar mantenimiento en forma regular a la infraestructura empleada para la provisión de la Facilidad Complementaria contratada.*

Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas preferentemente en los siguientes horarios: de lunes a domingo, incluyendo días feriados, desde las 22:00 horas hasta las 05:00 horas del día siguiente.”





Comentario:

Sobre la interrupción programada del servicio, si las labores de mantenimiento y mejoras afectan los servicios portadores arrendados, debe precisarse que estas se deben realizar en el horario de 00:00 a 05:59 horas, según lo establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL.

En esa línea, si **EL USUARIO** está obligado a cumplir con horarios para realizar los mantenimientos, **AZTECA PERÚ** debe cumplir con el mismo horario, en tanto las facilidades complementarias formarán parte estructural de las redes de **EL USUARIO** y una interrupción en la provisión de dichas facilidades afecta indirectamente a un usuario final.

2.3.3 Respecto a la interrupción no programada del servicio:

“7.3 Interrupción no programada del servicio: Excepcionalmente, por razones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la RDNFO, **AZTECA PERÚ** podrá interrumpir la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**. Las ventanas de mantenimiento programadas le permitirán a **AZTECA PERÚ** realizar mantenimiento a la infraestructura empleada para la provisión de la Facilidad Complementaria contratada.

Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas preferentemente en los siguientes horarios: de lunes a domingo, incluyendo días feriados, desde las 22:00 horas hasta las 05:00 horas del día siguiente.

AZTECA PERÚ comunicará por escrito a **EL USUARIO**, con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles, la fecha programada para los referidos trabajos que pueda afectar la Facilidad Complementaria contratada por **EL USUARIO**, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos.”

Comentario:

Sobre la interrupción no programada del servicio, si las labores de mantenimiento y mejoras afectan los servicios portadores arrendados, debe precisarse que estas se deben realizar en el horario de 00:00 a 06:00am, según lo establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL.






En esa línea, si **EL USUARIO** está obligado a cumplir con horarios para realizar los mantenimientos, **AZTECA PERÚ** debe cumplir con el mismo horario, en tanto las facilidades complementarias formarán parte estructural de las redes de **EL USUARIO** y una interrupción en la provisión de dichas facilidades afecta indirectamente a un usuario final.

Asimismo, debe precisarse que si los trabajos de mantenimiento afectan el servicio portador arrendado por **EL USUARIO**, **AZTECA PERÚ** debe comunicar la fecha programada de dichos trabajos con una anticipación mínima de 15 (quince) días hábiles, a efectos de que **EL USUARIO** realice las previsiones respectivas.

Por lo expuesto solicitamos que todos nuestros comentarios sean adecuadamente evaluados, e incluidos de forma íntegra en la matriz de comentarios que se elabore para tal fin.

Sin otro particular, quedamos de Usted reiterándole las seguridades de nuestra estima y consideración.

Muy atentamente




Juan Rivadeneira S.
Director de Marco Regulatorio
América Móvil Perú S.A.C.

