



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

ANEXO

Formato para la presentación de comentarios

Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	
Artículo	Comentario
2	<p>2.2. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, son aplicables en áreas urbanas, con excepción de aquellos indicadores que mediante una norma de rango superior se disponga su aplicación tanto en áreas urbanas como rurales.</p> <p>Mediante esta disposición se establece la exigibilidad de ciertos indicadores solo en relación al servicio prestado en el ámbito urbano, salvo el caso que una norma de mayor jerarquía disponga que se aplique en el ámbito rural. Es decir, siempre que así se disponga a través de normas dictadas por otros estamentos del Estado, que pueden ser de carácter político y no necesariamente técnico, el OSIPTEL ampliará su labor al ámbito rural, para efectos de la verificación de ciertos indicadores de calidad.</p> <p>Al respecto, bien vale la inquietud de considerar cuales serían aquellas normas de mayor jerarquía a una Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL, que es el instrumento legal por el cual se aprueban los Reglamentos en este regulador.</p> <p>No queda muy claro a que normas jurídicas de rango superior se refiere el proyecto, toda vez que, por ejemplo, un Decreto Legislativo dictado por el Ejecutivo en virtud de una norma autoritativa del Parlamento; o una Ley Ordinaria dictada por el Congreso de la República en el ejercicio de sus atribuciones, <u>tienen el mismo nivel jerárquico (es decir, rango de ley) que la Ley Nº 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.</u></p> <p>Sin perjuicio, de la respetabilidad de las funciones que tienen otros estamentos del Poder, es importante no perder de vista la labor técnica que realizan los organismos reguladores en nuestro país.</p> <p>A mayor abundamiento, reservar la actuación en el ámbito rural solo “si una norma de rango superior así lo establece”, sería casi como desconocer que</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>las facultades de regulación del OSIPTEL tienen su génesis en normas con rango de Ley, y por ende sus Reglamentos y demás normas derivadas de la misma, tienen vigencia en todo el territorio del Perú, sin distinguir entre ámbito urbano o rural.</p> <p>Ante ello, el SITRA OSIPTEL plantea la siguiente inquietud ¿por qué ceder competencias normativas en los cuales OSIPTEL tiene legalmente responsabilidades y funciones? La propuesta, tal y como está planteada, parece ser el fruto de una desregulación mal entendida.</p> <p>Según lo establecido en la Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y en el Reglamento General de Fiscalización¹, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL, modificada por la Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL, tiene la facultad de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades fiscalizadas.</p> <p>En el modelo de apertura del mercado, en el Perú, se crearon los Organismos Reguladores con facultades normativas dadas por Ley, que no deben abandonarse y traer como consecuencia que se regule por otras entidades no competentes o sin las facultades del modelo mencionado.</p> <p>En efecto, en la actualidad existen cuerpos normativos dictados por el propio OSIPTEL que se aplican a nivel nacional, es decir, tanto en los ámbitos urbanos como rurales, como, por ejemplo, las devoluciones por interrupciones de servicio, el reporte de interrupciones, el monitoreo de desempeño de red en distintos ámbitos, etc.</p> <p>Incluso, tal posibilidad de diferenciar entre ámbitos urbano y rural, va en contra de lo establecido en la normatividad vigente. En efecto, la Ley 31207, Artículo 6 que modifica el Artículo 5 de la Ley 29904, señala que: <i>“El Ministerio de Transportes y Comunicaciones determina y actualiza anualmente la velocidad mínima para que una conexión sea considerada como acceso a internet de banda ancha, que será aplicable con <u>independencia de la ubicación geográfica de los usuarios</u>”</i>. Igualmente, la Ley 31308, en su artículo 3, inciso e), establece que <i>“Las obligaciones de</i></p>
--	--

¹ Antes denominado “Reglamento General de Supervisión”, denominación sustituida por “Reglamento General de Fiscalización” mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 259- 2021-CD/OSIPTEL.

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

<p><i>velocidad mínima garantizada del 70 %, así como de simetría y asimetría máxima entre la relación de carga y descarga dispuestas en la Ley 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios, <u>son aplicables a las contrataciones de los servicios de internet de banda ancha</u> que soporten redes de acceso a tecnología de nueva generación que sea compatible con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.” (negrita y subrayado nuestro).</i></p> <p>Tal y como se mencionó en el párrafo anterior, estando ya en contra de lo establecido, nos preguntamos ¿Qué otra norma superior adicional debe existir para que no se diferencien a los usuarios por el lugar en donde se encuentren, urbano o rural?</p> <p>Este punto debe modificarse estableciendo que será el OSIPTEL, aquel que disponga la exigibilidad de los indicadores tanto en áreas urbanas como rurales, en base a sus estudios, a problemas reportados, ampliación de su actuación, a cierre de brechas en el servicio, etc.</p> <p>En suma, dentro de las funciones asignadas al OSIPTEL, no se menciona ninguna diferenciación de zonas urbanas y rurales, crear ciertas normas que permitan realizar las diferencias entre ellas, va en contra del lineamiento y políticas de Estado, puesto que se busca tener un país más inclusivo, he ahí, por ejemplo, que restringir el derecho a reclamar por un servicio de mala calidad en zonas rurales no sería un derecho que cuentan los abonados en zonas rurales; sino que aplicaría solo para abonados de zonas urbanas.</p> <p>No obstante, para adecuar el impacto regulatorio de las disposiciones de calidad se puede disponer la aplicación progresiva de los indicadores en los ámbitos rurales del país, pero - en modo alguno - este tema puede ser parte de una suerte de “abandono regulatorio”. Máxime si OSIPTEL cumple 30 años, como regulador, y en muchos aspectos ha sido vanguardia en Latinoamérica.</p> <p>Insistir en esta suerte de “abandono” de responsabilidad normativa y de fiscalización en el ámbito rural, podría dar lugar a interpretaciones cercanas a una actuación discriminatoria e inaceptable en un accionar institucional de justicia y equidad para los usuarios de servicios de telecomunicaciones.</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>2.3. La exigencia de Calidad y Disponibilidad sólo en áreas urbanas; y, además, dentro de lo reportado como “cobertura garantizada”, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica es una extraña disposición en el accionar institucional para con los usuarios en general y en particular los usuarios de áreas rurales.</p> <p>En efecto, resulta de suma preocupación lo señalado en el proyecto de Reglamento, por el cual dicho reporte de Cobertura debe tener en cuenta que para cada Estación Base Celular que forme parte de la infraestructura de la empresa operadora, le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva.</p> <p>Ello implica, en la práctica, una inadecuada protección de los intereses de abonados o usuarios. En efecto, se consagra una cobertura desvinculada de una delimitación geográfica, como puede ser un centro poblado o un distrito y se la asocia con el alcance de cada estación base celular. Es decir, con el alcance de un determinado elemento de red.</p> <p>OSIPTEL ha dejado de lado los polígonos de cobertura de cada centro poblado en el cual las operadoras comercializan sus servicios, pasando a un esquema en el cual la empresa operadora, mediante manchas, indique su cobertura. Máxime si esta declaración será efectuada por cada empresa operadora, habida cuenta que el Reglamento al cual remite el presente proyecto no brinda parámetros ni características unificadas, medibles ni comparables para su consideración.</p> <p>Las superficies poligonales propias para la delimitación de cobertura, se alineaba con el ordenamiento territorial y pasa a constituirse la cobertura en un caos fiscalizable, porque cada operadora reporta manchas en base a sus propias consideraciones, disminuyendo el control y la capacidad fiscalizadora.</p> <p>Por tanto, existe un incentivo amplio para que las empresas operadoras declaren un área reducida de un determinado distrito, unos ejemplos extremos podrían ser: que se declare tan solo la plaza de armas de un centro poblado, la oficina sede de la empresa operadora, la casa de algún representante político, o algo similar siendo que, <u>solo en ella</u>, le serán</p>
--	--

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>exigibles el cumplimiento de los indicadores y no en el conjunto del centro poblado.</p> <p>En suma, la norma disocia el alcance de la zona cubierta de una zona geográfica correspondiente a la división política del país y la sujeta a manchas o porciones de centro poblado establecidos exclusivamente por una empresa operadora, que es el sujeto fiscalizado, sin mayor participación del regulador.</p>
4	<p>En el numeral 4.1.1 no se ha precisado el valor objetivo del indicador CVM para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha, conforme a la definición del MTC. ¿Ello implica que los servicios calificados como banda ancha no serán fiscalizados en los términos de este indicador? ¿O es que este indicador para el caso particular de los servicios calificados como banda ancha será meramente informativo mas no obligatorio?.</p> <p>Sin perjuicio de ello, el indicador CVM debiera ser medido en las horas de meseta (horas cargadas); y, además realizar el cálculo por provincia, en un periodo inicial para luego expandirlo por distrito y después hasta por localidad para poder focalizar el cumplimiento de este indicador de calidad con mejor precisión y objetividad de cumplimiento no perdiendo objetividad en los “promedios de velocidades instantáneas por departamento” que se proponen.</p> <p>En el anexo respectivo incluir el valor objetivo CVM $\geq 95\%$.</p> <p>En el numeral 4.1.2, inciso a), referido a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha, no se entiende el propósito de fijar en 40% la velocidad mínima garantizada. Es decir, permitir una menor calidad en aquellos casos que son precisamente los de menor velocidad. Proponemos que sea también del 70%, es decir que no se haga distinción entre ambos casos.</p> <p>En el punto 4.2 referido a la definición de asimetría, la propuesta materia de comentario no se encuentra alineado con lo establecido en la normatividad vigente. Al respecto la Resolución Ministerial 1197-2022 MTC 01.03, fija qué para el caso de los servicios de banda ancha ya sean fijos o móviles se tienen como mínimo valores de velocidad de subida/bajada</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>(asimetría) iguales a 20/7 y 5/2 Mbps respectivamente. En ambos casos dichos valores resultan en asimetrías inferiores de 1:2.86 y de 1:2.5, es decir mejores que lo señalado en la Propuesta de Norma (1:3). Ello debe corregirse.</p> <p>En los puntos 4.1, 4.2, referidos al reporte de los indicadores obligatorios de calidad de red, no se entiende la relevancia del nivel de desagregación a nivel departamental. Como se puede observar esto llevaría a “ocultar” e “invisibilizar” a los centros poblados donde el operador no cumpla con los valores objetivos, es decir, en aquellos centros poblados donde el operador no cumpla con los estándares mínimos de calidad definidos por el OSIPTEL. Habida cuenta que, matemática y estadísticamente hablando, los centros poblados donde el operador cumpla con el valor objetivo del presente indicador, harán que el promedio departamental muestre cumplimiento por parte del operador “sobre todo el departamento”, dejando desprotegidos y “sin amparo ni argumento normativo” a los abonados o a las autoridades de aquellos centros poblados donde el operador incumpla con este indicador.</p>
5.3	<p>En el texto del proyecto dice: “(...) b. Las empresas operadoras deben reportar de manera semestral y por departamento, en base al parámetro MOS (Mean Opinion Score), de acuerdo a la Recomendación de la UIT-T-P.800. (...)”.</p> <p>Al respecto, de la lectura del texto se colige que, el valor de este indicador es reportado por las empresas operadoras. Una disposición de este alcance, tiene una lamentable omisión, la cual se advierte al generarse las siguientes inquietudes: ¿el OSIPTEL acaso no lo va a medir? ¿No es facultad y atribución del regulador supervisar en campo el cumplimiento de los indicadores de calidad?.</p> <p>A su vez, el hecho que con la presente modificatoria el valor meta del presente indicador deje de ser “valor objetivo” y sea “sólo valor referencial” le da la potestad al operador de decidir cumplir o incumplir con este indicador.</p> <p>Teniendo un mercado de las telecomunicaciones tan dinámico donde se ha generado en los últimos años la competencia y los rankings de los resultados que vienen fiscalizándose. Presentar valores referenciales, que son remitidos por las mismas empresas operadoras hace que la función de</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>generar competencia pierda su esencia, habida cuenta que, el regulador tiene que ofrecer los resultados reales a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>De este modo se pueden generar incentivos inadecuados en cuanto a la calidad del servicio (desatendiendo, entre otros, el mantenimiento de las estaciones base) por parte del operador generando que la calidad del servicio recibida por los usuarios se degrade.</p> <p>La presente inquietud la formulamos en estricta observancia de la misión institucional del OSIPTEL en el extremo referido a <i>“Promover la buena calidad de los servicios”</i>. Ergo, el no hacer exigible -sino meramente informativo- el cumplimiento del valor meta (a través de la exigencia del cumplimiento de un valor objetivo) del indicador Calidad de Voz se desdice y contradice con la misión del OSIPTEL.</p> <p>De otro lado, el texto: <i>“d. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2, utilizando el promedio ponderado de las tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G, respectivamente.”</i> limita la discrecionalidad en el rango de acción por parte del OSIPTEL en desmedro del Principio de Discrecionalidad recogido en el literal d) del artículo 3° de la Ley N° 27336- Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL; así como, contradice el procedimiento a utilizar para el cálculo del citado indicador; toda vez que, no contempla la casuística relacionada a centros poblados donde no exista cobertura de facto de alguna de las generaciones tecnológicas impuestas en el texto; a su vez, a futuro no permite ampliar el rango de supervisión a tecnologías superiores a 5G, siendo además sujeta a interpretación la facultad de supervisar tecnologías calificadas como 4.5G o similares. Sobre el particular, en aras de salvaguardar la facultad y discrecionalidad del OSIPTEL en el ámbito de la supervisión, se recomienda modificar dicho texto en los siguientes términos: <i>“d. El cálculo de este indicador se realiza de conformidad con el Anexo N° 2”</i>.</p> <p>A mayor abundamiento, el cálculo con desagregación departamental del indicador CV “va a ocultar” e “invisibilizar” a los centros poblados donde el operador no cumpla con el valor objetivo del indicador CV, es decir, en aquellos centros poblados donde el operador no cumpla con los estándares mínimos de calidad definidos por el regulador. Habida cuenta que, matemática y estadísticamente hablando, los centros poblados donde el</p>
--	---

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>operador cumpla con el valor objetivo del presente indicador, harán que el promedio departamental muestre cumplimiento por parte del operador “sobre todo el departamento”, dejando desprotegidos y “sin amparo ni argumento normativo” a las autoridades de aquellos centros poblados donde el operador incumpla con este indicador.</p> <p>En efecto, cada vez que cursen comunicaciones con el OSIPTEL a efectos de solicitar apoyo para la mejora de la calidad del servicio recibido por los usuarios, lo cual es una justa aspiración; se tendrá que explicar el significado de esta disposición.</p>
6	<p>Estos indicadores deben ser medidos en las horas de meseta (horas cargadas) y además realizar el cálculo por provincia, en un periodo inicial para luego expandirlo por distrito y después hasta por localidad para focalizar el cumplimiento de este indicador de calidad con mejor precisión y objetividad de cumplimiento no perdiendo objetividad en los “promedios de velocidades instantáneas por departamento” que se proponen,</p> <p>En el 6.2 se menciona “Las empresas operadoras deben medir, calcular y reportar este indicador al OSIPTEL, incluyendo la metodología y forma de medición utilizada” siendo este indicador VPTA (Velocidad Promedio por Tipo de Aplicación) informativo ¿qué deber se puede exigir? Aún más, dada la naturaleza de la propuesta (reglamento), es necesario indicar de manera precisa de cuáles son esos “tipos de aplicación”.</p>
7	<p>En el texto del proyecto dice: “(...)7.2. Las empresas operadoras deben reportar el indicador TEMT en forma semestral, a nivel de departamento. (...)”.</p> <p>En este punto reiteramos los argumentos señalados para el artículo 5.3 del presente proyecto.</p>
8	<p>Este artículo proyectado evidencia una técnica normativa que se puede mejorar. En efecto, el evento crítico es un incidente de mayor jerarquía en lo que se refiere a las interrupciones, pero la ocurrencia de un evento no define o no brinda alcance alguno sobre el indicador de disponibilidad.</p> <p>El SITRA considera que debe iniciar estas disposiciones alcanzando una definición normativa de lo que se entiende por disponibilidad. A su vez, es</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>adecuado que se establezca la actuación diligente en la adopción de medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio brindado, y no que la diligencia se aprecie a las acciones realizadas antes de la ocurrencia del evento.</p> <p>A su vez, es necesario precisar el término “interrupción masiva” de manera objetiva indubitable. En efecto, como se ha señalado, la duración de una interrupción masiva que configura “evento crítico” no es un indicador de Disponibilidad, así como también, el criterio de ponderación puede afectar a los operadores entrantes, que utilizan redes de transporte de terceros, para prestar sus servicios, porque ante fallas de estos servicios portadores de transmisión, solo la duración en traslados del personal técnico, les puede hacer incurrir en “eventos críticos” y pasibles de sanción, por contar con una planta reducida de clientes en el ámbito departamental, que se utiliza esta en el cálculo del tiempo ponderado afectado. Precisando, además, que no tienen ninguna capacidad de actuación sobre la infraestructura de transmisión alquilada, que sí la tienen los operadores establecidos con red propia.</p> <p>En la evaluación de diligencia, esta debe aplicarse en función de que se tenga o no red propia de transporte, porque las acciones diligentes están en función del control y actuación que se pueda tener sobre esta infraestructura.</p> <p>Se reitera lo indicado en el comentario realizado al artículo 4; el nivel de desagregación departamental no resulta ni conveniente ni de utilidad práctica.</p>
9	<p>Porcentaje de tiempo sin disponibilidad (%TSD) para el servicio de telefonía de uso público en áreas rurales y lugares de preferente interés social. El indicador es calculado en forma trimestral por departamento en áreas urbanas. De acuerdo.</p> <p>No obstante, fijar en valor objetivo referencial en 99% para la DS de todos los servicios, tiene una inconsistencia técnica que se debe reparar. Los tele servicios se soportan sobre un portador y por tanto la DS del portador debe ser mayor que la de los servicios finales.</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>Artículo 9.2: Aunque el indicador ahora se presenta a nivel informativo, con el fin de fomentar la competencia en el mercado, es aconsejable establecer umbrales desafiantes. Estos umbrales deben basarse en registros o estadísticas disponibles, como los proporcionados por OSIPTEL. Se sugiere considerar un rango que refleje un desempeño sobresaliente, partiendo de un mínimo de 99.00% y llegando hasta 99.70%, en alineación con los estándares previamente establecidos en la normativa anterior.</p> <p>Además, es crucial mantener la precisión decimal en la presentación de los datos, en lugar de redondear a números enteros. Esto asegura la transparencia y permite un análisis detallado del rendimiento del indicador en las diferentes zonas evaluadas, evitando la pérdida de información significativa que podría surgir de la simplificación excesiva de los datos.</p>
10	<p>10.4. El OSIPTEL realiza el acopio de las mediciones e indicadores (y los insumos para su cálculo), incluidas aquellas realizadas por las empresas operadoras.</p> <p>¿Para que realizaría el acopio?, ¿para ver su consistencia?, ¿para promediar con las suyas? La finalidad de este acopio debe estar expresada en las normas.</p>
16	<p>Las empresas operadoras deben conservar por un periodo mínimo de tres (3) años, los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario, de forma estática o dinámica, con el fin de garantizar su trazabilidad que incluya como mínimo la determinación del usuario que realizó la transacción en cuestión. De acuerdo.</p>
19.2	<p>Por la búsqueda de la verdad material las fechas de inicio y fin deben ser las que figuren en los sistemas de gestión (log de alarmas de inicio y fin).</p>
20.4	<p>La empresa operadora debe publicar en su página web de Internet, específicamente en la página principal, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de mantenimiento que conlleven a la interrupción de los servicios que se prestan, el mismo que se mantiene por el período en que dure el trabajo a efectuarse</p> <p>Este texto, no es fiscalizable, porque la obligación se mantiene por el período en que dure el trabajo a efectuarse. Se podría mejorar si se modifica, por proporcionar la opción de consulta a todos los registros creados por este concepto, de tal manera que sean una fuente de consulta</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	de estos trabajos de mantenimiento o mejora y mantenimientos de emergencia (fecha y hora de inicio y fin, servicio, lugar, afectación, etc.).
24	<p>Lo dispuesto en el párrafo precedente no es de aplicación a los contratos de financiamiento de operación y mantenimiento bajo el ámbito de la administración del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL (antes Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL).</p> <p>Una adecuada técnica normativa indica explicar las razones por las que no serían aplicables.</p>
30	<p>Esta disposición “siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida”, debe ser un parámetro claro para señalar que un usuario actúa o no con la debida diligencia. Se entiende que una empresa operadora debe demostrar diligencia para restaurar el servicio, por ejemplo. Pero no se señalan los alcances de la diligencia desde la posición de un abonado o usuario, sería oportuno y aconsejable que desde la norma se establezca criterios a efectos de no dejar a criterio o arbitrariedad de quien lo interpreta.</p>
31	<p>31.12. Si el arrendador no responde a las objeciones formuladas por el solicitante o no reformula su oferta, el solicitante puede ejercer su derecho a establecer y operar su propio circuito, siempre que no exista otra empresa operadora del servicio que provea éste en el área solicitada.</p> <p>Consideramos que no es adecuado facultar al solicitante a establecer y operar su propio circuito, habida cuenta que estas es una facultad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.</p>
39	<p>En línea a los comentarios vertidos respecto a los artículos 5.3 (indicador CV) y 7 (indicador TEMT), deben agregarse los ítems de infracciones para el incumplimiento del valor objetivo de los indicadores CV y TEMT.</p> <p>Sobre algunos de los numerales contemplados en el proyecto, el SITRA considera oportuno plantearse algunas inquietudes.</p> <p>Respecto al numeral 1: ¿Y el internet móvil que no califica como banda ancha, que actualmente tiene un número importante de abonados?, ¿No tendría indicador exigible?.</p> <p>Respecto al numeral 6:</p>

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>¿Y los abonados afectados? Es importante precisarlo para efectos de las devoluciones y compensaciones a los abonados afectados.</p> <p>En los casos de eventos críticos por interrupciones de servicio, la empresa operadora tiene la obligación de remitir información preliminar sobre: i) fecha/hora de inicio, ii) servicios afectados, iii) posible causa de la interrupción y iv) zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros poblados). Asimismo, es importante que se defina la metodología que se usara por servicio, para la detección de abonados que fueron afectados en los eventos críticos, dado que si superan los 60 minutos de interrupciones –independiente- del origen de la interrupción corresponde se realice las devoluciones; así como también si la interrupción es de carácter no excluyente de responsabilidad de la empresa; y, supero los 60 minutos referente al servicio de internet fijo corresponde que se realice las compensaciones.</p>
Disposición Transitoria	Sin comentarios.
Segunda Disposición Complementaria Final	<p>No significan lo mismo áreas rurales o centros poblados rurales. Esto puede generar problemas en la aplicación e interpretación de la presente norma.</p> <p>Los centros poblados que forman parte del Directorio Institucional del OSIPTEL - DI y con UBIGEO son categorizados como Urbanos o rurales. Por ello el proyecto de modificar el término <i>área</i> por centro poblado.</p>
Disposiciones Complementarias Derogatorias	Sin comentarios.
ANEXOS	<p>En línea a los comentarios vertidos respecto a los artículos 5.3 (indicador CV) y 7 (indicador TEMT), las fórmulas de dichos indicadores deberían mantenerse a nivel de CC.PP.</p> <p>El SITRA OSIPTEL considera que los centros de mensajería SMSC de las empresas operadoras, deben proporcionar el tiempo promedio de los mensajes entregados por día y con un porcentaje del 95% de mensajes cursados y entregados.</p>
Comentarios generales	La eliminación del artículo 13° del Reglamento de Calidad vigente a la fecha, eliminará las eficiencias y economías procesales, resultados obtenidos con la aplicación de los Compromisos de Mejora (al punto que incluso este mecanismo logró un premio por buenas prácticas en gestión pública); y, por

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>el contrario, se desincentiva al operador a mejorar de manera eficiente a efectos de evitar ser sancionado con una multa.</p> <p>Al respecto, se precisa que, la figura del compromiso de mejora es un mecanismo de mejora célere de la calidad del servicio en beneficio del usuario; toda vez que, es un compromiso que asume el operador en aras de cumplir con los estándares de calidad del servicio (cumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CV o TEMT, según corresponda), en lugar de afrontar un procedimiento sancionador. Siendo en palabras simples “una segunda oportunidad” para que el operador brinde un servicio de calidad a los usuarios corrigiendo su conducta infractora de una manera más eficiente que con una medida correctiva.</p> <p>Con ello se beneficia: el usuario (porque se mejora material y efectivamente la calidad del servicio que recibe), el operador (porque evita el inicio de un procedimiento sancionador y la consiguiente multa respectiva) y el OSIPTEL (porque obtiene eficiencias y economías procesales en beneficio de los usuarios). Máxime, si desde la entrada en vigencia de los compromisos de mejora a la fecha, se ha logrado una mejora rápida de la calidad del servicio en más del 64% de los casos en beneficio - se reitera - de los usuarios, fin supremo de toda entidad del Estado, en especial de los reguladores de servicios públicos.</p> <p>Adicionalmente, es preciso señalar que, el mecanismo de los compromisos de mejora también se encuentra establecido en el Reglamento General de Fiscalización; por lo que, su eliminación en la presente modificatoria al Reglamento de Calidad se desdice y contradice con la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado, es imperativo señalar que, al no estar contemplados los indicadores CV y TEMT en el proyecto del artículo 39°, ocasionará que el incumplimiento de los valores objetivos de dichos indicadores genere tan sólo la imposición de medidas correctivas, con la consiguiente carga procesal; y, por ende, no se generará economías procesales; habida cuenta que, se abrirían más expedientes de medidas correctivas con sus respectivos plazos en 2 etapas: un plazo corto para solicitar al operador que indique las acciones que realizará a fin de corregir su comportamiento infractor; y, un plazo largo para verificar que efectivamente el operador haya cumplido con alcanzar el valor objetivo del</p>
--	---

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>indicador que generó la imposición de la medida correctiva. Lo cual no sucede con el mecanismo de Compromisos de Mejora, cuyo incumplimiento del valor objetivo de los indicadores CV y TEMT no generan la apertura de expedientes adicionales, sino que se solicita –de manera periódica- el envío de los respectivos compromisos, los cuales son verificados en el semestre inmediato posterior al semestre donde son solicitados a -y remitidos por- la empresa operadora.</p> <p>La eliminación del compromiso de mejora podría llevar a una disminución en la capacidad de respuesta rápida ante problemas de calidad y reducir la presión sobre los operadores para mantener y mejorar la calidad del servicio. Es importante considerar que la calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción del usuario y en la percepción del servicio, lo cual puede tener un impacto significativo en la competitividad del mercado. Por lo tanto, es crucial evaluar cuidadosamente el impacto de tal eliminación y buscar alternativas que aseguren la mejora continua de la calidad en beneficio de los usuarios.</p>
Anexo	<p>El evento crítico debe reformularse en base a lo comentado.</p> <p>Los indicadores deben ser calculados en las horas cargadas, para que los valores obtenidos sean los que realmente percibe la población como Calidad de Servicio.</p>

Otros comentarios

Comentarios al Informe Nro. 023-DPRC/2024	<p>Sobre el punto 3.2 «Marco Conceptual»</p> <ul style="list-style-type: none">- Sobre el punto A.1, los fundamentos de la Provisión de la Calidad del servicio en un Monopolio. En efecto, si bien puede ser de interés académico conocer el comportamiento de cómo se afecta la calidad en dicho escenario, es irrelevante toda vez que se observa un nivel de competencia importante en los distintos mercados de telecomunicaciones. Por ejemplo, en el caso del servicio móvil celular se tienen 4 empresas con participaciones similares (HHI cercano a 2500) y muchas más empresas en el mercado de acceso a Internet Fijo. No se justifica, entre otros, la descripción de la “Provisión de la calidad del servicio en un monopolio de una sola mercancía”, toda vez que es lo más alejado al caso peruano.
---	---

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<ul style="list-style-type: none">- En cuanto al punto A.2, no se explica la inclusión de un escenario duopolista. Tal como se indica en el punto anterior, esto no es aplicable al escenario peruano.- En general, si bien resulta necesaria la fundamentación conceptual de cambios en las herramientas regulatorias para incentivar la mejora de la calidad en los servicios de telecomunicaciones, sorprende que se haga referencias a artículos y trabajos académicos bastante antiguos (Spence de 1975, Beil et al. de 1995), máxime si ninguna de ellas sea específica al mercado de las telecomunicaciones. Elaborar tales argumentos para concluir que <i>“la competencia del mercado permite disciplinar a las empresas para proveer un nivel de calidad óptimo socialmente.”</i> (sic) no aporta mayor valor al análisis del problema central que busca enfrentar la propuesta analizada. Por el contrario, no se exploran otros factores, probablemente exógenos, que afectan la calidad de los servicios en un entorno en competencia. <p>-</p> <p>Sobre el punto 3.3 “Planteamiento del Problema” El informe en este punto describe la evolución reciente del mercado y concluye que “resulta necesario reevaluar las fallas de mercado que puedan existir y que justifiquen la intervención regulatoria en materia de calidad de servicio.” y que “es necesario revisar los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del régimen de calidad vigente.”</p> <p>Si bien a priori, resulta necesaria la revisión del problema de calidad, ninguno de los dos aspectos mencionados se desarrolla en el informe.</p> <p>Sobre 3.4 y 3.5</p> <p>El informe entra en contradicción al mencionar en los puntos 3.4 (página 33) y 3.5 (página 35) por un lado que “una mayor competencia ha conllevado a una mejora de la calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones”, en tanto que por otro menciona que “los indicadores de calidad de los servicios de telecomunicaciones no se encontrarán acordes a la dinámica actual del mercado y a los cambios tecnológicos del sector”. Según el informe, ciertos KPI’s han mejorado, el mercado es más competitivo y según su propio sustento conceptual, es precisamente lo que ocurre en un mercado en competencia, sin embargo, los indicadores no se encontrarán acordes con el comportamiento actual del mercado.</p>
--	---

¡Larga Vida al Sindicato!

¡Rumbo a un sindicato en mayoría!



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

	<p>Nuevamente, es clara la necesidad de modernizar las normas de calidad, pero el informe revisado no realiza el sustento que se necesita para tal fin.</p> <p>Sobre 5.3 “Propuesta de solución”.</p> <p>Aun cuando el informe no proporciona los sustentos válidos para la actualización del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se considera necesaria la revisión del mismo, para lo cual debería elaborarse otro documento con mayores elementos de juicio.</p> <p>Se considera necesario efectuar, tal como lo señala el informe, una revisión de las fallas del mercado, considerando variables adicionales que expliquen la problemática del sector, usando referencias relacionadas de manera concreta al mercado de las telecomunicaciones.</p>
--	---

¡Larga Vida al Sindicato!
¡Rumbo a un sindicato en mayoría!