

MATRIZ DE COMENTARIOS
Hughes de Perú S.R.L.

El presente documento contiene los comentarios realizados al Proyecto de Norma que aprueba el Nuevo Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado para comentarios mediante Resolución de Consejo Directivo No. 00050-2024-CD/OSIPTEL (“**Proyecto Normativo**”).

Proyecto de norma	Comentario
<p>Artículo 2.- Ámbito de aplicación</p> <p>(...)</p> <p>2.2. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, son aplicables en áreas urbanas, <u>con excepción de aquellos indicadores que mediante una norma de rango superior se disponga su aplicación tanto en áreas urbanas como rurales.</u></p> <p>2.3. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y <u>de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las áreas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel,</u> conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica. Dicho <u>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.</u></p> <p>2.4. La medición de los indicadores informativos de calidad de red y de disponibilidad de los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico, debe realizarse tanto en el área de cobertura garantizada como de capacidad adicional de red de cada servicio. (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Respecto a la aplicación de indicadores en áreas rurales. OSIPTEL propone aplicar los indicadores de calidad sólo a áreas urbanas, salvo que una norma de rango superior incluya a áreas rurales. Al respecto, saludamos la iniciativa de OSIPTEL de velar por la calidad de los servicios de telecomunicaciones; sin embargo, recomendamos mantener su aplicación sólo en áreas urbanas y reconsiderar su aplicación a zonas rurales. En el caso de Hughes de Perú, cuyos servicios se brindan mayoritariamente en zonas rurales y/o de preferente interés social, la obligación de medir y reportar estos indicadores de calidad no es aplicable actualmente a la mayor parte de la red de Hughes y consideramos que así se debe mantener. Realizar las mediciones respecto del cumplimiento de los indicadores requiere que se destine una importante parte del ancho de banda satelital para dicho propósito. Dado que el ancho de banda satelital es un recurso limitado, la medición de estos parámetros sólo en zonas urbanas no tiene un impacto importante puesto que no requiere destinar una gran cantidad de recursos satelitales para el monitoreo del cumplimiento de indicadores en zonas urbanas. Sin embargo, en caso se requiera destinar dichos recursos a la medición y reporte de estos parámetros en zonas rurales también, la calidad de los servicios ofrecidos a sus usuarios se vería afectado por esta medida, además de que reduciría la capacidad para el despliegue de más servicios a zonas que hoy están desconectadas. ● Respecto a la aplicación de indicadores en las áreas de cobertura garantizada. De acuerdo a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica, la “cobertura garantizada” corresponde a la “<i>capacidad de brindar el servicio en un área geográfica, determinada por el operador, cumpliendo con los indicadores de calidad de servicio establecidos en el Reglamento General de Calidad de los SSPPT</i>”. En ese sentido, entendemos que, en áreas no declaradas con cobertura garantizada, los indicadores de calidad no son exigibles a las empresas operadoras. Agradeceremos confirmar dicha información. ● Respecto a las áreas de cobertura garantizada. De

	<p>acuerdo al numeral 2.3., para cada Estación Base Celular le debe corresponder un área de cobertura garantizada estrictamente positiva. Agradeceremos confirmar si, en el caso de la tecnología satelital con la que se usan estaciones VSAT y no estaciones base celulares, la empresa operadora necesariamente debe declarar cobertura por cada VSAT instalada. Con esta tecnología, basta con la instalación de una antena VSAT dentro de la cobertura del satélite para que el abonado pueda contar con el servicio de internet fijo satelital. A diferencia de la tecnología celular, el servicio fijo satelital únicamente puede ser utilizado por el abonado que lo contrató, por lo tanto, realizar el reporte de cobertura garantizada no tiene mayor sentido. De esta manera, les agradeceremos respetuosamente que se indique expresamente que los reportes de cobertura garantizada no son aplicables para la tecnología satelital. Según la siguiente redacción:</p> <p><i>“2.3. Los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, de obligatorio cumplimiento, correspondientes a los servicios de telefonía móvil, de acceso a Internet móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico son exigibles en las áreas urbanas de cobertura garantizada reportadas al Osiptel, conforme a la definición establecida en la Metodología para el Reporte de Cobertura contenida en la Norma de Requerimientos de Información Periódica. 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. <u>Las estaciones VSAT que proveen cobertura para los servicios de internet fijo satelital no serán consideradas como Estaciones Base Celular y, por ende, no les será aplicable la obligación de contar con un área de cobertura positiva.</u>”</i></p>
<p>Artículo 4. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil</p> <p>4.1 Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM). <u>Corresponde al porcentaje de mediciones de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima establecida.</u> Su evaluación <u>se realiza tanto para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha,</u> conforme a la definición establecida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC); <u>como para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican bajo dicha</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto a la aplicación del 70% de CVM. Dicha velocidad mínima resulta aplicable a <i>“tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan”</i>. Del párrafo antes descrito, entendemos que el 70% será aplicable únicamente a infraestructuras que permitan garantizar dicha velocidad mínima; sin embargo, hasta la fecha, no se ha precisado ni definido cuáles serán las infraestructuras sujetas a dicha obligación. <p>Recientemente, mediante Resolución Ministerial No. 170-2024-MTC/01.03, se ha aprobado un proyecto normativo para que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (<u>“Ministerio”</u>) defina los</p>

definición.

4.1.1. Para el CVM de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha, conforme a la definición del MTC, se debe tener en consideración lo siguiente:

- a. Las empresas operadoras deben aplicar una velocidad mínima del 70% respecto a la velocidad contratada, **para las tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.**
- b. La evaluación del indicador se realiza de manera **individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, en forma trimestral y a nivel departamental,** tanto para áreas urbanas como **rurales,** conforme al alcance establecido en la Ley N° 31207.
- c. **La supervisión del cumplimiento de este indicador, se realiza a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por departamento, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 31809.**

4.1.2. **Para el CVM de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha,** se debe tener en consideración lo siguiente:

- a. **Para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil que no califican como banda ancha, de acuerdo a la definición del MTC, la velocidad mínima es del 40%** respecto a la velocidad contratada.
- b. Una empresa operadora que **brinda los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil,** no calificados como banda ancha, cumple con el indicador CVM cuando:

$$\text{CVM} \geq 95\%$$

- c. Su evaluación se realiza de forma individual para los servicios de acceso **a Internet fijo y de acceso a Internet móvil,** con **periodicidad trimestral y**

parámetros técnicos que precisen cuándo será aplicable la obligación del 70% de CVM. Por tanto, solicitamos que se modifique el literal a. del artículo 4.1.1 a fin de que la obligación se aplique única y exclusivamente a las tecnologías que cumplan con los parámetros técnicos aprobados por el Ministerio, supeditando la aplicación del Proyecto Normativo a la entrada en vigencia de los parámetros aprobados por el Ministerio.

Sin perjuicio de lo antes descrito, solicitamos considerar que, para el caso específico de servicios de acceso a internet provistos exclusivamente mediante tecnologías satelitales, se requiere de grandes despliegues (ejemplo: lanzamiento de nuevos satélites) para el cumplimiento de este indicador, lo cual genera costos altísimos para los proveedores de servicios de acceso a internet satelital. Los operadores satelitales deberán asumir dichos costos, tanto para adecuar la infraestructura ya instalada como para implementar nueva infraestructura. En efecto, si los operadores requieren ampliar su cobertura implementando nueva infraestructura satelital, la empresa deberá incluso duplicarla antes de utilizarla a fin de cumplir con la obligación del 70% de CVM, retrasando y restringiendo la expansión de la tecnología satelital.

Considerando las particularidades de la tecnología satelital, les agradeceremos excluir el cumplimiento de este indicador para los servicios de acceso a internet provistos exclusivamente con tecnología satelital, dado que son los más utilizados para el cierre de la brecha de conectividad en zonas rurales y/o de preferente interés social donde ningún otro operador puede llegar. Con esta flexibilidad operativa para proveer los servicios de internet a través de tecnologías satelitales, se coadyuvará con el cierre de brecha digital. En esa línea, proponemos el siguiente texto:

*“4.1.1. Para el CVM de los servicios de acceso a Internet fijo **(con excepción de los servicios de Internet fijo inalámbrico y/o servicios de Internet satelital)** y de acceso a Internet móvil que califican como banda ancha, conforme a la definición del MTC, se debe tener en consideración lo siguiente:*

- a. *Las empresas operadoras deben aplicar una velocidad mínima del 70% respecto a la velocidad contratada, para las tecnologías **que cumplan con los parámetros técnicos aprobados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para dicho propósito.** (...)”*

- **Respecto a la supervisión del CVM en servicios de banda ancha.** De acuerdo al numeral 4.1.1., la

en áreas urbanas. El alcance de la medición de ambos servicios es a nivel departamental.

4.1.3. El cálculo de los indicadores CVM, se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo No 1.

4.2 **Asimetría** (Tasa de VelocidadSUBIDA / VelocidadBAJADA). Se define como la relación de las velocidades de subida y bajada (VelocidadSUBIDA/VelocidadBAJADA) que son ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, y que no debe ser menor a 1:3 o 33.33%. Para este indicador, se debe considerar lo siguiente:

a. Este requerimiento es aplicable a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, **que son calificados como banda ancha, de acuerdo con la definición establecida por el MTC, para tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan.**

b. **La evaluación del indicador se efectúa de manera individual para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, con periodicidad trimestral, y a nivel departamental, tanto para áreas urbanas como rurales.**

c. **El cálculo del indicador de asimetría se realiza de conformidad con el detalle contenido en el Anexo No 1.**

supervisión del indicador se realizará a través de la comparación de los promedios de velocidades instantáneas por departamento, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley No. 31809. Agradeceríamos pueda brindar una definición de “velocidades instantáneas” y la forma de cálculo de dichas velocidades, a fin de que las empresas puedan tener mayor certeza sobre la forma de cálculo.

- **Respecto a la aplicación de la asimetría del 3:1.** La obligación de asimetría pretende ser aplicada a servicios de Internet fijo calificados como banda ancha y que correspondan a “*tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan*”. Tal y como mencionamos anteriormente, consideramos que dicho parafraseo no es claro; por lo que, resulta indispensable aclarar su alcance.

Sin perjuicio de ello, consideramos que la obligación de asimetría del 3:1 no puede ser aplicada a las tecnologías satelitales y carece de razonabilidad y por tanto no debería ser exigida. Tal y como diversos actores han mencionado al discutir la Ley No. 31207, no existe sustento técnico que justifique dicha exigencia, no existe ningún otro antecedente internacional que soporte dicha medida, como fue expresado en su momento por el Poder Ejecutivo:

*“(…) Las referencias a los mecanismos de asimetría y simetría máxima, así como la relación de carga y descarga, **son inconsistentes y poco claras y, algunas no guardan correspondencia con la tecnología ni la oferta comercial del servicio de acceso a internet, así como a exigencias del servicio a nivel mundial.**¹ (…)”* (énfasis agregado)

En el mismo sentido, el Ministerio se pronunció en su oportunidad precisando que dicha exigencia no es coherente con la tecnología ni con la oferta comercial, reiterando la falta de antecedentes para su imposición :

“La relación 3:1 tiene sentido con la tecnología y la oferta comercial. La relación 1:3, no lo tiene dado que ni la tecnología ni el uso de Internet tienen este tipo de exigencias en ninguna parte del mundo.” (énfasis agregado)

Exigir dicha asimetría supone que las empresas

¹ Página 4 de la Sección “Sobre la Velocidad Mínima Garantizada” del Oficio No. 249-2021-PR, ubicado en el siguiente enlace: https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Observacion_a_la_Autografa/OBAU05398-20210428.pdf

² Ayuda Memoria elaborada por el Ministerio al Texto Sustitutorio consensuado de PL 5398/2020-CR, PL 5942/2020-CR, PL 6283/2020-CR, PL 6445/2020-CR “Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios”.

operadoras deberán garantizar una mayor velocidad de subida o carga a los usuarios finales. Sin embargo, la experiencia nos ha demostrado que semejante asimetría es innecesaria; ya que, los usuarios no suelen consumir tanta velocidad de subida o carga. Por ejemplo, un estudio de Comcast³ estableció que, a pesar de haber experimentado un alto crecimiento en el tráfico durante la época del COVID-19, a lo largo del año 2020, la asimetría en los patrones de tráfico se mantuvo, con una relación de 14:1 entre las velocidades de subida y las velocidades de bajada. Dicha situación también fue verificada por Hughes con el comportamiento de sus abonados, encontrando que el tráfico se mantuvo con una asimetría máxima de 10:1 entre las velocidades de subida y bajada durante el periodo comprendido entre enero de 2019 y junio de 2022. En otras palabras, en ningún momento—ni siquiera durante la época de pandemia—los usuarios llegaron a consumir o requerir una asimetría de 3:1 entre las velocidades de subida y bajada, dado que normalmente los usuarios requieren mayor velocidad de bajada que de subida porque justamente la velocidad de bajada es la que permite a los usuarios descargar contenido (videos, documentos, mensajes, entre otros).

Entonces, si no existe una necesidad de tener una asimetría de 3:1 entre las velocidades de subida y bajada ni tampoco existe evidencia alguna que haya demostrado lo contrario, es claro que la asimetría de 3:1 entre las velocidades de subida y las velocidades de bajada tampoco tiene justificación alguna. Más aún en tecnologías satelitales, donde los operadores deberían incluso lanzar nuevos satélites para obtener la capacidad necesaria para cumplir con esta exigencia -una inversión de cientos de millones de dólares estadounidenses con un periodo mínimo de 4 a 5 años para poder realizar dicha implementación- que resultará en capacidad ociosa, puesto que dicha capacidad no será consumida por nuestros usuarios sino que únicamente servirá para cumplir formalmente la asimetría de 3:1. Evidentemente no es razonable exigir tal nivel de inversión para una obligación que no impactará en la navegación de los usuarios y, más bien, reducirá los recursos de los operadores satelitales para ampliar su cobertura y contribuir con el cierre de brecha digital. Por tanto, solicitamos a su despacho que, considerando la evidencia, se exonere de este indicador a la tecnología satelital, que es la más utilizada en zonas rurales y/o zonas de preferente interés social; para así coadyuvar al cierre de brecha digital. En esa línea, proponemos el siguiente texto:

*“4.2 **Asimetría** (Tasa de VelocidadSUBIDA / VelocidadBAJADA). Se define como la relación de las velocidades de subida y bajada*

³ Disponible en: https://update.comcast.com/wp-content/uploads/sites/33/dlm_uploads/2021/02/network-report-2020.pdf

	<p>(VelocidadSUBIDA/VelocidadBAJADA) que son ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, y que no debe ser menor a 1:3 o 33.33%. Para este indicador, se debe considerar lo siguiente:</p> <p>a. Este requerimiento es aplicable a los servicios de acceso a Internet fijo (<u>con excepción de los servicios de Internet fijo inalámbrico y/o servicios de Internet satelital</u>) y de acceso a Internet móvil, que son calificados como banda ancha, de acuerdo con la definición establecida por el MTC, para tecnologías de nueva generación que sean compatibles con la infraestructura en telecomunicaciones instalada en función a las características y limitaciones técnicas que lo permitan. (...)"</p>
<p>Artículo 6. – Indicadores para los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red</p> <p>6.1. <u>Las empresas operadoras deben reportar los siguientes indicadores trimestralmente, por departamento, sentido (subida y bajada) y para cada tecnología de acceso a Internet móvil (3G, 4G, 5G, u otras de nueva generación) y de acceso a Internet fijo (xDSL, Cable módem, fibra, satélite, u otras de nueva generación):</u></p> <p>a) Velocidad promedio (VP): Es el promedio aritmético de las mediciones de velocidad realizadas.</p> <p>b) Tasa de pérdida de paquetes (TPP): Es la proporción de paquetes enviados a un servidor de prueba, sin que se reciba su respectiva respuesta, durante un determinado tiempo.</p> <p>c) Latencia (L): Es el tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.</p> <p>d) Variación de la latencia (VL): Es la variación del tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.</p> <p>6.2. <u>La empresa operadora debe reportar el siguiente indicador en forma trimestral por departamento, tipo de aplicación (de</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto a los indicadores establecidos en el numeral 6.1. De acuerdo con el artículo 6.1 del Proyecto Normativo, OSIPTEL mantiene la obligación de que los operadores realicen mediciones de diversos indicadores por departamento, según el sentido del tráfico (subida y bajada) y por tecnología. Al respecto, aprovechamos la oportunidad para solicitarles que OSIPTEL reevalúe la aplicación de dicho requerimiento a servicios que utilizan tecnología satelital, puesto que la medición y cálculo de los indicadores requiere del consumo de una gran porción del ancho de banda satelital, lo cual afecta el servicio provisto al usuario final. <p>Como es de su conocimiento, el ancho de banda satelital utilizado para proveer el servicio de internet fijo satelital es la materia prima para brindar el servicio de acceso a internet satelital y es un recurso limitado, determinado por el satélite que se encuentra en órbita. Por lo tanto, en la medida en que este recurso se destine a hacer mediciones y cálculos para cumplir con reportes estadísticos, la capacidad destinada a proveer servicios de alta calidad a los usuarios será menor y tendrá un impacto en el nivel de satisfacción del usuario final en zonas rurales y remotas del servicio de internet fijo satelital.</p> <p>Tomando como referencia las recomendaciones del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (European Telecommunications Standards Institute, ETSI por su sigla en inglés) EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07)⁴ para el cálculo de velocidades, Hughes estima que necesitaría por lo menos el doble de megabytes para realizar las pruebas sin afectar negativamente a sus usuarios. Sólo para cumplir con</p>

⁴ https://www.etsi.org/deliver/etsi_eg/202000_202099/20205704/01.02.01_60/eg_20205704v010201p.pdf

mensajería, de contenido *streaming* y de videoconferencia) y sentido de la velocidad (subida y bajada, según corresponda) y para cada tecnología de acceso a Internet móvil (3G, 4G, 5G, u otras de nueva generación) y de acceso a Internet fijo (xDSL, Cable módem, fibra, satélite, u otras de nueva generación):

a) Velocidad promedio por tipo de aplicación (VPTA): Corresponde a las mediciones de velocidad de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso de Internet móvil, según el tipo de aplicación que utiliza la conexión a Internet. Las empresas operadoras deben medir, calcular y reportar este indicador al Osiptel, incluyendo la metodología y forma de medición utilizada.

6.3. El cálculo de estos indicadores se realiza de conformidad con el Anexo No 2.

esta obligación, sería necesario incrementar la infraestructura disponible, tan sólo. En el contexto satelital, dicho incremento de infraestructura implicaría que la empresa asuma una inversión de cientos de millones de dólares estadounidenses y un periodo mínimo de 4 a 5 años para el despliegue de un nuevo satélite, lo cual carece de total razonabilidad y retrasa el cierre de brecha digital.

En esta misma recomendación, el ETSI establece que la evaluación constante por usuario sólo es recomendable para tecnologías terrestres, las cuales en su mayoría cuentan con ancho de banda prácticamente “infinito”. En el caso de tecnologías inalámbricas, como es la satelital, el uso de este ancho de banda para realizar mediciones tiene un impacto directo en la experiencia del usuario.

Por ello, con miras a no perjudicar a nuestros usuarios, y tomando en consideración la recomendación del ETSI, solicitamos a OSIPTEL reevaluar la obligación y exonerar a los proveedores de internet fijo que utilizan sólo tecnología satelital de la medición y reporte de los indicadores detallados en el artículo 6.1, más aún cuando son meramente informativos.

- **Respecto a los indicadores establecidos en el numeral 6.2.** De acuerdo al artículo 6.2 del Proyecto Normativo, OSIPTEL propone incluir la evaluación de indicadores por tipo de aplicación (de mensajería, de contenido *streaming* y de videoconferencia). Como es de su conocimiento, para la evaluación y medición de indicadores, las empresas deben realizar diversas implementaciones en su red, incurriendo en diversos costos. Por ello, en virtud al principio de calidad regulatoria y razonabilidad, solicitamos a su despacho eliminar la necesidad de implementar mediciones de calidad por tipo de aplicación. Ello toda vez que, un reporte tan minucioso (por aplicativo) en servicios satelitales requiere consumir una porción significativa del ancho de banda satelital, lo cual afecta el servicio provisto al usuario final. Adicionalmente, requerirá que las operadoras destinen sus recursos (administrativos, personal, entre otros) única y exclusivamente a la atención de reportes, más que a la expansión de su cobertura para contribuir al cierre de brecha digital.

Por tanto, a fin de no perjudicar la experiencia de navegación de nuestros usuarios y seguir trabajando en el cierre de la brecha digital, reiteramos la necesidad de eliminar el artículo 6.2. En el supuesto que su despacho requiera mantenerlo, antes de incluirlo en el Reglamento de Calidad, solicitamos que primero se coordine con los operadores las posibles alternativas y/o metodologías para informar la velocidad promedio por aplicación (por ejemplo,

	<p>cálculos a nivel nacional, lista taxativa de aplicaciones a evaluar, entre otros).</p>
<p>Artículo 11.- Herramientas proporcionadas por las empresas operadoras al Osiptel (...) 11.2. 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. <u>Dicha solicitud debe ser comunicada a la empresa operadora con una anticipación no menor de 30 días calendario.</u> (...)</p>	<p>De acuerdo al artículo 11.2 del Proyecto Normativo, OSIPTEL podría solicitar el acceso permanente a los sistemas de operadoras con menos de 500.000 abonados, para lo cual brindaría una comunicación no menor a 30 días calendario. Teniendo en cuenta los reparos manifestados por diversas empresas del sector respecto del acceso virtual para una medición permanente a los sistemas de red, no sólo debido a los problemas de seguridad y falta de razonabilidad, sino también a la proporcionalidad de dicha medida.</p> <p>Sobre el particular, dado que se plantea permitir el acceso permanente a los sistemas propios de la empresa operadora, lo cual podría incluir su base de datos, sistemas de atención y/u otros que contengan datos personales de los usuarios, sin distinción o limitación alguna, consideramos que ello vulnera lo establecido por la Autoridad de Datos Personales, que limita el acceso a dicha información mediante el principio de proporcionalidad, estableciendo que solo se puede acceder a información que resulte imprescindible para cumplir con la finalidad autorizada. Asimismo, vulneraría lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo General, en la que se indica que las fiscalizaciones deben ser comunicadas previamente y deben tener un plazo establecido (fecha y hora de inicio y fin), caso contrario nos encontraríamos ante actos de fiscalización infinitos o “<i>fishing expeditions</i>”, lo cual atenta en contra de las garantías constitucionales de los administrados.</p> <p>En suma, no se establecen garantías mínimas para los administrados en caso de que OSIPTEL determine unilateralmente la adopción de accesos permanentes a las empresas operadoras lo cual vulnera los derechos constitucionales de los usuarios y las empresas operadoras.</p> <p>Por estos motivos, solicitamos a OSIPTEL replantear y eliminar lo dispuesto en el artículo 11.2.</p>
<p>Artículo 12.- Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV)</p> <p>12.2. <u>Para la implementación y operación del RENAMV las empresas operadoras deben brindar todas las facilidades técnicas necesarias, en los términos y plazos que establezca el Osiptel.</u></p> <p>12.3. El RENAMV está conformado por las acciones de medición y fiscalización que realice el Osiptel, la información recopilada desde aplicativos colaborativos, la <u>información recopilada desde conexiones remotas a los</u></p>	<p>De acuerdo al artículo 12, OSIPTEL podrá solicitar a las empresas operadoras diversas facilidades técnicas para la implementación y operación del RENAMV, siendo que éste último se alimentará incluso de las conexiones remotas que pueda solicitar OSIPTEL a las empresas operadoras. Al respecto, en línea con el comentario anterior, solicitamos a su despacho exonerar a las operadoras con menos de 500.000 abonados de implementar un acceso virtual a sus sistemas de gestión de red. Ello toda vez que, como detallamos líneas arriba, dicho acceso podría generar problemas de seguridad, riesgo a la privacidad de nuestros usuarios, entre otros.</p>

<p>sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, los requerimientos de información sobre el desempeño de las redes, la información relativa al registro de abonados de los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil, entre otros aspectos, referidos a la recopilación, procesamiento y evaluación del desempeño sobre dichos servicios.</p> <p>(...)</p>	
<p>Artículo 16.- Conservación de la información</p> <p>16.1. <u>Los operadores deben conservar la información fuente utilizada en el cálculo de los indicadores, así como los valores de indicadores reportados, para cada periodo de medición.</u></p> <p>16.2. Los registros que contienen la información que sustenta los valores de los indicadores de calidad y de disponibilidad deben ser conservados durante un período mínimo de tres (3) años contados a partir del último día del mes a que corresponde el reporte.</p> <p>16.3. Las empresas operadoras deben conservar por un periodo mínimo de tres (3) años, los registros de las <u>asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo</u> y de acceso a Internet móvil del usuario, de forma estática o dinámica, con el fin de garantizar su trazabilidad <u>que incluya como mínimo la determinación del usuario que realizó la transacción en cuestión.</u></p>	<p>De acuerdo a lo propuesto por OSIPTEL, las empresas deben conservar las direcciones IP públicas y privadas utilizadas por sus usuarios durante un plazo mínimo de tres (3) años. Sobre el particular, aprovechando que se está evaluando la modificación del reglamento de calidad, solicitamos a OSIPTEL reevaluar y eliminar dicho requerimiento; toda vez que, las direcciones IP privadas son temporales, asignadas de manera dinámica y no son de conocimiento público.</p> <p>Considerando que las direcciones de IP son un recurso limitado y es vital hacer un uso eficiente del mismo, las direcciones IP privadas son asignadas siguiendo el Protocolo de Configuración Dinámica de Host (DHCP por su sigla en inglés), bajo el cual se asignan las direcciones IP durante un tiempo finito (medido en horas). En esa línea, si vencido el tiempo el usuario se desconecta de Internet, la dirección IP utilizada queda libre para ser asignada a otro dispositivo; de tal manera que, un usuario puede utilizar múltiples direcciones IP privadas en un solo día. Esta información no puede ser almacenada, ya que al realizarse cambios de dirección IP cada vez que se conecta un dispositivo a la red, el volumen de información sería inmanejable y el costo de almacenamiento de esta información sería de tal envergadura que los costos para brindar conectividad a usuarios rurales y de zonas de preferente interés social no podrían mantenerse. El impacto en la brecha digital, únicamente por cumplir con este artículo.</p> <p>En ese sentido, consideramos que carece de razonabilidad que los operadores tengan que rastrear y conservar el total de las direcciones IP privadas utilizadas por toda su base de usuarios, más aún las direcciones IP públicas sirven para identificar y/o rastrear a nuestros usuarios privados. Por tanto, reiteramos nuestra solicitud para que OSIPTEL elimine la obligación de conservar las direcciones IP privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo.</p>