

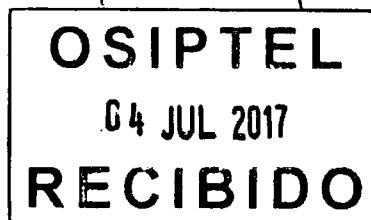
Ana Claudia Quintanilla
Gerente de Estrategia Regulatoria
Dirección de Regulación

Telefonica

Lima, 04 de julio de 2017

TP-1976-AR-GER-17

11231-2017/91301



Señor
SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA
Gerente General
OSIPTEL
Presente.-

Asunto: Comentarios a la Propuesta de Especificaciones Técnicas de la Facilidad Complementaria de Acceso a los NAP Regionales de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica operado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.

Referencia: Resolución N° 00126-2017-GG/OSIPTEL

De nuestra mayor consideración:

Sirva la presente para saludarle cordialmente y para hacer mención a la Resolución en referencia mediante la cual se dispone para comentarios la propuesta de Especificaciones Técnicas de la Facilidad Complementaria de Acceso a los NAP Regionales de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. Al respecto, les remitimos nuestros comentarios para su revisión dentro del plazo otorgado.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para manifestarle nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the sender, Ana Claudia Quintanilla.

COMENTARIOS A LA PROPUESTA DE AZTECA PARA LA INCLUSIÓN DEL “ACCESO A NAP REGIONAL” A LA OFERTA BÁSICA DE ACCESO DE FACILIDADES COMPLEMENTARIAS AL SERVICIO PORTADOR PROVISTO A TRAVÉS DE LA RED DORSAL NACIONAL DE FIBRA ÓPTICA

Numeral	Comentario
<p>“1. ACCESO A LOS NAP REGIONALES DE LA RED DORSAL NACIONAL DE FIBRA ÓPTICA</p> <p>1.4 Constituyen obligaciones generales de EL USUARIO, además de las previstas en las Condiciones Generales de la presente OBA, las siguientes:</p> <p><i>(...) b) El personal de EL USUARIO a cargo de los trabajos de instalación deberá cumplir con las mejores prácticas para las actividades que realice dentro de la infraestructura de los nodos de AZTECA PERÚ, con disponibilidad durante las 24 horas del día. “</i></p>	<p>Sobre este punto, consideramos que la inclusión de este numeral resulta innecesario, esto teniendo en cuenta que el fin de la presente propuesta es incluir la facilidad de “Acceso al NAP regional” a la Oferta Básica de Acceso a las Facilidades Complementarias (en adelante, OBA); es decir, la OBA ya recoge en el Anexo 7 -“Protocolo de acceso a los Nodos de la RDNFO”-, las precisiones necesarias relacionadas a las pautas y condiciones que debe cumplir el personal de EL USUARIO para acceder a los nodos de propiedad de AZTECA.</p>
<p>“3. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LA CAPACIDAD INICIAL REQUERIDA Y SOLICITUDES DE INCREMENTO QUE DEMANDE EL OPERADOR SOLICITANTE</p> <p>3.1 (...) Cuadro: Actividad 1 – Solicitud de acogimiento o solicitud de Facilidad Complementaria, indicando la Facilidad Complementaria requerida.</p>	<p>Consideramos que a fin de guardar consistencia entre los procedimientos contenidos en el OBA, en la columna de “Entregables” de la primera actividad, se debe incluir sólo “Solicitud de Servicio, formato contenido en el Anexo 1” de la presente OBA, retirando la precisión del Anexo 8. Lo anterior, debido a que el Anexo 1 debe ya recoger el “Acceso a NAP regional” como Facilidad Complementaria.</p>
<p>“3. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LA CAPACIDAD INICIAL REQUERIDA Y SOLICITUDES DE INCREMENTO QUE DEMANDE EL OPERADOR SOLICITANTE</p> <p>3.1 (...)</p> <p>Cuadro: Actividad 3 – Aceptación de la Oferta Comercial, envío de la OBA, vigencia de poderes, carta fianza y</p>	<p>Sobre este punto, hemos podido observar que en la columna Entregables se ha incluido de forma duplicada la precisión sobre la obligación de remitir una copia simple de</p>

seguros	<p>la vigencia de poderes en caso esta tenga una antigüedad mayor de 45 días.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos necesario retirar el texto reiterado.</p>
<p>"3. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LA CAPACIDAD INICIAL REQUERIDA Y SOLICITUDES DE INCREMENTO QUE DEMANDE EL OPERADOR SOLICITANTE</p> <p>3.1 (...)</p> <p>Cuadro: Actividad 5 – Instalación de la Facilidad Complementaria contratada</p>	<p>En este apartado, en la columna Entregables se señala que "el proceso de instalación será realizado por AZTECA PERÚ siempre y cuando EL USUARIO cumpla con enviar la información necesaria requerida <u>y sea validada la factibilidad</u>" (el subrayado es nuestro).</p> <p>Sobre este punto, consideramos que no se requiere efectuar tal precisión –"y sea validada la factibilidad"-; lo anterior en tanto en la Actividad 2 del mismo cuadro (Respuesta de factibilidad y formulación de Oferta Comercial), se hace referencia al espacio que tiene AZTECA para evaluar la factibilidad de la solicitud de facilidad complementaria.</p>
<p>"3. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LA CAPACIDAD INICIAL REQUERIDA Y SOLICITUDES DE INCREMENTO QUE DEMANDE EL OPERADOR SOLICITANTE</p> <p>3.2 (...) No obstante, a solicitud de EL USUARIO, AZTECA PERÚ otorgará prórroga de algún plazo establecido, siempre que la misma haya sido solicitada con un mínimo de cinco (5) días hábiles de anticipación de su vencimiento.</p>	<p>Sobre este punto, teniendo en cuenta que los plazos considerados en el presente procedimiento son cortos, consideramos que incluir un plazo de antelación de cinco (5) días hábiles previos al vencimiento para solicitar una ampliación de plazo resulta excesivo.</p> <p>Por lo anterior, sugerimos que el plazo incluido para solicitar una ampliación de plazo, debería ser hasta antes del vencimiento del plazo inicialmente otorgado.</p> <p>Esto además, se encuentra alineado con la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), la cual señala que se puede otorgar prórroga del plazo inicialmente otorgado si la solicitud de prórroga se efectúa antes del vencimiento del plazo inicial.</p> <p>Si bien, el presente procedimiento es entre EL USUARIO y AZTECA, la citada Ley contempla la posibilidad de considerar a los involucrados, como personas jurídicas que si bien se encuentran bajo el régimen privado, prestan</p>

	<p>servicios públicos en virtud de concesión o autorización del Estado, y por ende se encuentran sujetos a las disposiciones de la Ley en el extremo que se aplicable.</p>
<p>"5. PRUEBAS TÉCNICAS</p> <p>(...)</p> <p>5.2. Una vez recibido el servicio, EL USUARIO cuenta con siete (7) días hábiles para verificar la estabilidad y desempeño del mismo. De presentarse algún inconveniente con la verificación, EL USUARIO notificará a AZTECA PERÚ para que aplique los correctivos necesarios.</p> <p>Luego de realizados los correctivos, AZTECA PERÚ, comunicará a EL USUARIO, a fin de realizar nuevamente las verificaciones correspondientes."</p>	<p>Con relación a este punto, consideramos necesario que se incluya la misma precisión recogida en la OBA, sobre quien deberá asumir los costos de verificación en caso se presente la necesidad de realizar correctivos por parte de AZTECA luego del periodo otorgado a EL USUARIO para realizar las verificaciones correspondientes.</p> <p>En efecto, en la OBA "5. Pruebas técnicas", numeral 5.2. segundo párrafo, se ha incluido la precisión:</p> <p><i>"(...) Luego de realizados los correctivos, AZTECA PERÚ, comunicará a EL USUARIO, a fin de realizar nuevamente las verificaciones correspondientes. <u>En este supuesto corresponderá a AZTECA PERÚ asumir los costos de las verificaciones realizadas.</u>"</i> (el subrayado es nuestro)</p> <p>Teniendo en cuenta ello, sugerimos que se incluya la misma precisión (ya aprobada en la OBA) para el caso de la facilidad complementaria bajo comentarios.</p>
<p>" 5. PRUEBAS TÉCNICAS</p> <p>(...)</p> <p>5.3. Una vez finalizado los siete (7) días hábiles, cualquier nuevo requerimiento por parte del usuario deberá ser tramitado mediante una solicitud formal de servicio, sujeto a una nueva factibilidad."</p>	<p>Sobre este punto, en el supuesto que EL USUARIO no ha visto necesario realizar alguna observación al desempeño y funcionamiento del servicio, cualquier solicitud fuera del plazo podría referirse a temas relacionados con operación y mantenimiento del mismo servicio; por lo tanto, no debe tratarse como "nuevo requerimiento", ni debe estar sujeto a una nueva evaluación de factibilidad técnica, sino como parte del servicio ya instalado.</p>
<p>" 6. ÓRDENES DE SERVICIO</p> <p>(...)</p> <p>6.3 Convenio/Contrato/Acuerdo suscrito por EL USUARIO con la entidad estatal cuyos servidores están alojados en el NAP Regional que corresponda, a</p>	<p>Sobre este punto, consideramos necesario que se incluya la posibilidad de remitir a AZTECA, en caso exista alguna imposibilidad de remitir los documentos listados (convenio/contrato/acuerdo), algún otro documento que</p>

<p>través del cual se autorice a EL USUARIO el acceso a sus plataformas.”</p>	<p>sustente la existencia de un acuerdo con alguna entidad del Estado. Lo anterior, teniendo en cuenta que existe la posibilidad que dichos documentos tengan carácter de confidencialidad, en cuyo caso, podría remitirse una carta emitida por la entidad estatal que confirme la existencia de un acuerdo.</p>
<p>“ 7. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE AVERIAS</p> <p>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.</p> <p>AZTECA PERÚ comunicará 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 por correo electrónico será realizada dentro de los treinta (30) minutos de haber tomado conocimiento de la falla. De forma adicional al correo electrónico, AZTECA PERÚ podrá realizar también comunicación por escrito a EL USUARIO, de considerarlo pertinente.</p> <p>En forma similar, EL USUARIO comunicará 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 por correo electrónico será realizada dentro de los 30 minutos de haber tomado conocimiento de la falla. De forma adicional al correo electrónico, EL USUARIO podrá realizar también la comunicación por escrito a AZTECA PERÚ, de considerarlo pertinente. “</p> <p>(...)</p>	<p>Sobre este punto, consideramos que se debería incluir la precisión que la interrupción debe efectuarse solo en caso de ser necesaria para efectuar la reparación. Lo anterior a fin de evitar, en la medida de lo posible, interrumpir el servicio y no afectar así a los usuarios.</p> <p>Adicionalmente a ello, en presente numeral señala que la interrupción del servicio no implica modificaciones a las condiciones originales de prestación del servicio. Sobre ello, consideramos que se debe efectuar la precisión que no implicará modificaciones a las condiciones originales de prestación del servicio salvo el monto de la retribución del servicio, el cual deberá ser estimado teniendo en cuenta el tiempo que duró la suspensión del servicio, debiendo pagarse sólo solo por el tiempo que efectivamente se prestó el mismo.</p> <p>Por otro lado, consideramos relevante que se incluya un acápite sobre las “limitaciones de responsabilidad” del mismo modo que se ha incluido en el contrato portador con AZTECA, el cual ha sido aprobado por el Organismo Regulador.</p> <p>En el mencionado contrato se incluye una cláusula sobre las limitaciones de la responsabilidad (Cláusula Octava del Contrato Portador entre Telefónica y AZTECA) en caso de interrupciones del servicio. En dicho apartados se señala que AZTECA estará exceptuada de responsabilidad frente a EL USUARIO y/o terceros salvo en el caso que las interrupciones del servicio.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, sugerimos evaluar que se incluya la responsabilidad por la interrupción del servicio en caso las mismas se encuentre bajo el control de AZTECA.</p>

<p>“ 7. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE AVERIAS</p> <p>(...) 7.2 Interrupción programada del servicio</p> <p>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 le permitirán a AZTECA PERÚ realizar los trabajos de 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 00:00 horas hasta las 05:59 horas. AZTECA PERÚ comunicará por escrito o por correo electrónico a EL USUARIO, con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles, la fecha 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 (...).</p>	<p>Sobre este punto, consideramos que se debe guardar el mismo criterio considerado en la OBA para el procedimiento en caso mantenimiento y gestión de averías.</p> <p>Los plazos considerados en el presente numeral – “Interrupción programada del servicio”- corresponden a los plazos considerados en el OBA para la “Interrupción <u>no</u> programada del servicio”.</p> <p>En efecto, creemos que por un error involuntario se han consignado plazos de cinco (5) días hábiles para interrupciones programadas, cuando este plazo en el caso de la OBA es de veinte (20) días hábiles. Del mismo modo, el plazo para las interrupciones no programadas en la OBA es de cinco (5) días hábiles.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, sugerimos reformular el presente numeral, considerando un plazo de veinte (20) días hábiles previos para la comunicación por parte de AZTECA sobre los trabajos programados.</p>
<p>“ 7. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE AVERIAS</p> <p>(...)7.4 Contactos Técnicos de Las Partes</p>	<p>Sobre este punto, teniendo en consideración que el fin de dicho proceso es establecer los procedimientos que garantizar la mayor diligencia posible, a fin de reducir el impacto de una interrupción del servicio, consideramos que se debería incluir la posibilidad que el contacto no contemple una única persona; por el contrario consideramos que se debe incluir la posibilidad de además, consignar el correo electrónico de un buzón especializado para la atención de averías, como en nuestro caso la comunicación podría ser a través del buzón del NOC, el cual prioriza la gestión de incidencias.</p>