

**Comentarios al “Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”**

Resolución de Consejo Directivo N° 164 -2013-CD/OSIPTEL

**COMENTARIOS RECIBIDOS**

Nota.- Los comentarios presentados en la siguiente matriz han sido transcritos textualmente.

<b>Comentarios Generales recibidos</b>	
<b>Comentarios Empresa América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b>	<b>Posición de OSIPTEL</b>
<p><b>1. <u>Respecto al mecanismo de comentarios a proyectos normativos</u></b></p> <p>Como estamos seguros es de conocimiento de vuestro Despacho, la validez de las normas que emite el OSIPTEL se encuentra subordinada a que el regulador pre-publique el correspondiente proyecto normativo, a fin de que los interesados y el público en general puedan presentar los comentarios que estimen pertinentes y, luego del análisis de éstos recién se emita la norma definitiva, con todas las formalidades que para ello la Ley prevé.</p> <p>Queda claro entonces que el régimen institucional regulatorio exige que el regulador publique una propuesta de norma, la cual puede ser materia de comentarios por parte de cualquier interesado, incluyendo las empresas; y/o usuarios, y siendo que con la evaluación de dichos comentarios el regulador podría decidir no adoptar la regulación propuesta, adoptarla con mejoras o modificaciones surgidas en función a los comentarios presentados, o aprobarla con el mismo texto considerado inicialmente en la propuesta. En cualquiera de los supuestos antes mencionados, el regulador tiene la obligación de analizar objetivamente los comentarios recibidos así como sustentar las razones por las cuales decide acoger – ya sea en parte o de manera integral – o no acoger, cada uno de los comentarios, observaciones, sugerencias u objeciones efectuados a la propuesta.</p> <p>En atención a ello, a fin de que el mecanismo descrito funcione adecuadamente, resulta lógico que el regulador no pueda establecer por adelantado la decisión de aprobar la propuesta, puesto que de lo contrario el mecanismo de comentarios que ha sido establecido por la normativa perdería sus efectos, con el consiguiente riesgo que la credibilidad del regulador – en lo que respecta al respeto a los mecanismos de institucionalidad regulatoria –disminuya o desaparezca.</p>	<p>El OSIPTEL es respetuoso de los procedimientos establecidos para la emisión de normas. En tal sentido la etapa de recepción de los comentarios es clave para un adecuado análisis de la propuesta, habida cuenta que la misma es contrastada con opiniones provenientes de los distintos agentes del sector, de sectores académicos y personas interesadas en el desarrollo de la regulación.</p> <p>En tal virtud, los comentarios serán evaluados de manera técnica y de ser el caso serán considerados en la modificación de la propuesta de norma.</p>

La situación anterior se presenta principalmente en los casos en que el regulador adelanta su decisión en relación a una determinada propuesta normativa, generando en la sociedad una expectativa sobre la misma de modo tal que no importará cuáles puedan ser los comentarios o aportes de los interesados, debido a que en la práctica el regulador no podrá modificar su posición, pues ello podría afectar su imagen ante la opinión pública y otras instituciones.

Por tal motivo, estimamos sumamente importante que a fin de respetar el mecanismo diseñado, el regulador no debe generar expectativas al público sobre los supuestos beneficios o ventajas de una propuesta normativa con la intención de lograr apoyo mediático a la misma, puesto que de lo contrario la industria entenderá que la etapa de recepción de comentarios no cumple su finalidad y que el regulador tiene ya una decisión adoptada previamente, independientemente del sustento que pueda incluirse en los comentarios, todo lo cual contraviene el Principio de Transparencia recogido en el Reglamento General del OSIPTEL, que dispone que toda decisión de cualquier órgano funcional del regulador deberá adoptarse de manera tal que los criterios a utilizarse sean conocibles predecibles por los administrados, debiendo publicarse previamente los proyectos de normas para recibir opiniones del público en general.

Bajo este contexto, muy respetuosamente le expresamos nuestra preocupación por la forma en que el Proyecto ha sido dado a conocer al público desde la fecha de su publicación. En efecto, en una Nota de Prensa publicada con fecha 16 de diciembre de 2013 en el portal web institucional del regulador, se indica que “LAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES DEBERÁN ELEVAR LA VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA DE SUS CONEXIONES A LA INTERNET FIJA Y MÓVIL, LA MISMA QUE NO DEBERÁ SER MENOR AL 40% DE VALOR CONTRATADO”, Y SE “OBLIGARÁ A QUE SOLO TRES DE CADA 100 INTENTOS DE LLAMADAS REALIZADAS POR UN USUARIO PUEDAN SER FALLIDAS. ADEMÁS COMO MÁXIMO 2 DE CADA 100 LLAMADAS EN CURSO REALIZADAS POR UN MISMO USUARIO PODRÍAN SER INTERRUMPIDAS. LOS EXCESOS A ESTOS INDICADORES SERÁN CONSIDERADOS COMO FALTAS GRAVES”.

De igual manera en la nota de prensa publicada por la edición digital del diario “Gestión” con fecha 16 de diciembre de 2013 y que indica como titular “OSIPTEL exigirá que se garantice al menos 40% de la velocidad contratada de internet” tal como puede apreciarse a continuación:

ESTÁS EN > PORTADA > EMPRESAS >

## Osiptel exigirá que se garantice al menos 40% de la velocidad contratada de Internet

Lunes, 16 de diciembre del 2013

EMPRESAS

4

18:05

El presidente del ente regulador, **Gonzalo Ruiz Díaz**, indicó que este cambio viene en el nuevo Reglamento de Calidad de Servicio, que debería implementarse en el segundo semestre del 2014. Hoy, las empresas solo aseguran hasta el 10% del servicio de Internet ofrecido.

Asimismo, similar nota fue publicada en la edición digital de "Perú 21" con fecha 16 de diciembre de 2013, y se indica como titular que "OSIPTEL exigirá que se garantice al menos 40% de la velocidad de Internet", tal como se aprecia a continuación:

Osiptel exigirá que se garantice al menos 40% de la velocidad de Internet (USI)

Compartir Tweet    Enviar

Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), presentó hoy el proyecto del nuevo Reglamento para regular la calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El funcionario subrayó que la norma pone énfasis en que el servicio de Internet tiene que asegurar una mayor velocidad de conexión a la actual.

La norma prevé que el porcentaje mínimo de las velocidades contratadas de Internet, fija y móvil, deberá garantizarse en 40%. Este cambio sube la valla a la que actualmente están acostumbradas las operadoras, ya que garantizan entre el 5% y 10% de la velocidad de Internet contratada.

"Lo que hace el Osiptel hoy día es verificar que lo que la empresa cumple con lo que establece en el contrato", indicó Ruiz Díaz. "Subir el mínimo a 40% reconoce la necesidad de una mayor transparencia. Si se le ofrece un servicio de alta velocidad, que por lo menos cumpla con el 40%", agregó.

Como estamos seguros tendrá a bien comprender vuestro Despacho, este tipo de titulares -y en general el contenido de las Notas de Prensa mencionadas- llevan inevitablemente a que la noticia sea recogida por la prensa y el público en general como hechos y regulaciones definitivas, siendo altamente probable que el Proyecto sea aprobado en los términos en que ha sido publicado, independientemente y prescindiendo del sustento de los comentarios de las empresas y sin considerar en lo absoluto ni ponderar adecuadamente éstos.

Sin perjuicio de lo señalado a lo largo del presente punto, consideramos que de acuerdo a los comentarios al Proyecto que trasladamos mediante la presente, el regulador deberla analizar nuevamente si un texto como el propuesto resulta realmente necesario y apropiado dadas las actuales condiciones del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones en el país y en caso se decida aprobar una norma definitiva, esta deberá contener una modificación sustancial con relación a las propuestas contenidas en el Proyecto en los términos en que éstas han sido redactas.

Considérese por ejemplo que se están imponiendo obligaciones que van en contra de normas de rango de Ley, como por ejemplo: solicitar a los operadores entregar información en un plazo de 24 horas – hecho que se contrapone a la obligación del Regulador de brindar un plazo de 2 días para cualquier tipo de requerimiento.

## **2. Respetto al mecanismo de comentarios a proyectos normativos**

Con la finalidad de brindar una mayor transparencia en el presente procedimiento de evaluación de una propuesta normativa, le solicitamos cordialmente que todos los comentarios presentados al Proyecto sean inmediatamente publicados en la página Web institucional del regulador a fin que aquellas personas que presenten comentarios y la ciudadanía en general pueden informarse y evaluar todos los comentarios, observaciones, sugerencias y aportes que hayan sido presentados, a fin de conocer las posiciones de los distintos involucrados.

Del mismo modo, solicitamos que se realice una audiencia pública en la cual el regulador exponga su propuesta y las empresas operadoras y el público en general puedan expresar sus comentarios respecto a los puntos más relevantes del Proyecto, tal como han venido actuando otros organismos reguladores en el país, la misma que consideramos debe ser convocada a la brevedad.

Sustentamos este pedido formal en lo dispuesto por el artículo 182 de la Ley del Procedimiento Administrativo General:

### *"Artículo 182.-Audiencia pública*

*182.1 Las normas administrativas prevén la convocatoria a una audiencia pública, como formalidad esencial para la participación efectiva de terceros, cuando el acto al que conduzca el procedimiento administrativo sea susceptible de afectar derechos o intereses cuya titularidad corresponda a personas indeterminadas, tales como en materia medio ambiental, ahorro público, valores culturales históricos, derechos del consumidor, planeamiento urbano y zonificación; o cuando el pronunciamiento sobre autorizaciones, licencias o permisos que el acto habilite incida directamente sobre servicios públicos.*

*182.2 En la audiencia pública cualquier tercero, sin necesidad de acreditar legitimación especial está habilitado para presentar información verificada, para requerir el análisis de nuevas pruebas,*

La técnica de producción normativa a cargo del OSIPTEL, considera la publicación en conjunto de las opiniones de las empresas y los comentarios que sobre dichas opiniones tiene el OSIPTEL. A efectos que los interesados en dicho proyecto puedan tener una apreciación general de dichas opiniones.

El OSIPTEL se encuentra analizando la pertinencia de lo solicitado por la empresa operadora en este punto.

*así como expresar su opinión sobre las cuestiones que constituyan el objeto del procedimiento sobre la evidencia actuada.*

*No procede formular interpelaciones a la autoridad en la audiencia.*

*182.3 La omisión de realización de la audiencia pública acarrea la nulidad del acto administrativo final que se dicte. (...)"*

### **3. Respecto a las barreras para el despliegue de infraestructura**

Al respecto muy respetuosamente le reiteramos nuestra extrañeza y preocupación por la publicación del presente Proyecto, en un contexto donde existen serias barreras para que las empresa operadoras puedan desplegar la infraestructura necesaria, no sólo para atender a los clientes actuales sino con la finalidad de expandir la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones, lo cual no sólo es de público conocimiento sino que también ha sido informado a vuestro despacho mediante diversas comunicaciones.

Al efecto la calidad del servicio está directamente vinculada al despliegue de infraestructura de las empresas operadoras; sin embargo, la implementación e instalación de la misma no depende exclusivamente de las empresas operadoras, sino de distintos factores externos que han sido expuestas a su despacho, en distintas oportunidades, de manera extensa.

En efecto en numerosas oportunidades hemos hecho público las diversas barreras impuestas por las múltiples entidades intervinientes; ya sea, por medio de procedimientos engorrosos y/o excesivamente onerosos, negativas por parte de los gobiernos locales, municipalidades y autoridades encargadas del control de la preservación arqueológica para el otorgamiento de permisos, entre otros.

Ante estos escenarios, lo que se requiere, antes de la entrada en vigencia de un Reglamento como el esbozado en el Proyecto materia de comentario, es una reingeniería total de los procesos involucrados, así como una simplificación administrativa de todos los trámites relacionados a la emisión de autorizaciones para la instalación de infraestructura para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la expedición de normas con rango de ley que faciliten el despliegue de la misma y uniformicen dichos procesos. Al efecto, se sugiere ver la experiencia en Brasil, la cual emitió un proyecto similar, pero de la mano con una normativa que fortalecía la implementación de infraestructura.

No obstante lo expuesto y considerando que América Móvil Perú (en adelante, CLARO) comparte la visión del regulador de mejorar cada día la calidad del servicio, y sobre todo la percepción de la misma en los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; es que respetuosamente sugerimos que la normativa que regule la misma establezca, con meridiana claridad la diferencia de los tramos que componen toda la infraestructura del sistema de telecomunicaciones; y, determine aquellos que son de exclusiva responsabilidad del operador.

Es de interés del Estado Peruano el despliegue de infraestructura como condición esencial para el desarrollo nacional en todos los servicios. OSIPTEL se encuentra trabajando activamente con otras instituciones de gobierno a efectos de promover e impulsar el despliegue de la misma.

Sin perjuicio de ello, el regulador entiende que este aspecto no es el único a considerar para efectos de la mejora de la calidad del servicio, objetivo de la presente norma.

En cuanto a las situaciones descritas por la empresa operadora, la misma será considerada y ponderada al momento de evaluar la calidad del servicio que brinda.

#### **4. Respeto a las barreras para el despliegue de infraestructura**

Sobre el particular, le manifestamos nuestra profunda preocupación por lo expresado en la tercera disposición transitoria y final del Proyecto; en la cual se establece que en los contratos de servicios suscritos por los abonados, con anterioridad a la entrada en vigencia del Proyecto, y que tengan como una de sus condiciones velocidades iguales o superiores al 40% como velocidad mínima para servicios fijos y servicios móviles, deberán mantener dicha condición.

Al respecto, solicitamos se revise dicho texto y se aclare; toda vez que se puede entender que se trata de una modificación general de los contratos que ya han sido suscritos con anterioridad. Nos referimos expresamente a los que se les haya asegurado una velocidad mínima inferior al 40 % tanto en los servicios fijos y móviles.

En ese orden ideas, y considerando la aprobación del proyecto bajo comentario - éste debe ser acorde al ordenamiento jurídico vigente – por tanto, las modificaciones implementadas solo deben surgir efecto para las contrataciones futuras (altas nuevas) y no para los servicios ofertados y contratados por los abonados en condiciones diferentes a las exigidas mediante la aprobación del proyecto de reglamento.

Finalmente, en caso de que se considere la implementación de la norma, tal y como ha sido redactada; solicitamos a su despacho pondere que en algunos casos, la oferta comercial que se ha puesto en el mercado tuvo como uno de sus componentes en su esquema de costos, la velocidad. Por lo tanto; y, por equidad en caso se pretenda modificar los contratos incrementando esta obligación al operador, esto debería tener su correlato en la posibilidad de incrementar las tarifas correspondientes, con la misma celeridad de la aplicación de la norma.

#### **5. Respeto a la naturaleza de los servicios**

Al respecto el Proyecto materia de comentario no hace una distinción de la naturaleza de los servicios a los que pretende introducir indicadores de calidad. Lo indicado se evidencia por ejemplo cuando considera brindar el mismo tratamiento y exigencias al servicio de internet fijo y móvil.

Este tema, ha sido largamente explicado a su despacho, inclusive con ocasión de la implementación del Reglamento de Cobertura. Al efecto, como ya hemos sustentado, la infraestructura instalada se encuentra directamente relacionada con los indicadores que se pretenden introducir con el Proyecto es por ello que nos permitimos comentar que para el diseño e implementación de la misma, en el caso de los servicios fijos se considera, entre otros, la cantidad de abonados que van a hacer uso de la misma – hecho que puede ser conocible en la medida que va en directa relación con las instalaciones que se realicen- y en función a ello se

El OSIPTEL procura la mejora de los servicios para todos los usuarios, además del despliegue de infraestructura, dentro del marco que la ley le permite y otorga.

En principio el OSIPTEL considera que las tarifas no deben de modificarse debido a un diseño inadecuado de la capacidad de servicio brindada a los usuarios.

Para el tratamiento y exigencias de calidad, es posible considerar las diferencias de los servicios brindados de forma cableada y de forma inalámbrica con el fin de establecer la gradualidad en la aplicación de la norma.

realizan cálculos probabilísticos de tráfico que permiten concluir de manera eficiente qué infraestructura es necesaria.

En el caso de la infraestructura móvil, no se diseña en función a cantidad de abonados toda vez que no se sabe cuántos abonados van a estar conectados a un elemento de red, cuántos pasaran por dicha ubicación, etc; en este caso se diseña en función al tráfico, el cual es fuente de los cálculos probabilísticos para hacer eficiente la infraestructura a instalar, considerando la naturaleza del servicio móvil.

Expuesta la diferencia, resulta muy preocupante que se considere y se mida como iguales a servicios de naturaleza diferente. La consecuencia es un impacto en los costos del servicio; perjudicando al usuario final al generarse una capacidad de red móvil ociosa. El servicio de internet móvil es un servicio masivo el cual no se encuentra diseñado para que todos los usuarios, al mismo momento se encuentren disfrutando del mismo, es como una carretera que no se encuentra diseñada para que todos los vehículos que conforman el parque automotor de la ciudad, pasen a la misma hora por ella. Este punto ya ha sido reconocido y largamente estudiado por el Regulador, con ocasión del proceso sancionador iniciado a los operadores por la caída de los servicios producto del terremoto del año 2008.

Por lo expuesto, solicitamos al Regulador pondere estas sustanciales diferencias y en función a ello reestructure los indicadores que se proponen, un nuevo enfoque de los indicadores ayudará al Regulador no solo a su propia labor de supervisión; sino también a los usuarios quienes podrán continuar disfrutando del servicio a un precio menor. Asimismo, una reestructuración de los indicadores que considere la diferencia de los servicios, en función a la naturaleza de los mismos, garantizaría que la innovación tecnológica no se detenga y que se pueda cumplir con incrementar la penetración y expansión del mercado.

Finalmente queremos hacer notar al Regulador que las últimas medidas que viene introduciendo al mercado afectan directamente a los usuarios, toda vez que su aplicación implica un incremento en los costos del servicio, por ejemplo: se pretende que no se subsidien equipos; se solicita más estructura de red; se solicita incrementar cobertura; entre otros. En ese contexto, coincidimos con el Regulador en mejorar la calidad y cobertura de los servicios, pero las medidas que se tomen no pueden ser tan drásticas al no evaluar el perjuicio económico que se le va a generar a los usuarios.

Por otro lado, indican que:

Al respecto, y tomando como base las reuniones sostenidas con vuestro despacho, queremos reiterar nuestra preocupación por el enfoque respecto del indicador de Disponibilidad del Servicio "DS", en el Proyecto de Reglamento de Calidad. Al respecto, coincidimos con la necesidad de realizar un cambio que implique mayor información para el mercado, en beneficio directo para los usuarios del servicio, sin embargo, creemos que dicho cambio necesita un análisis pormenorizado

En este caso al tener la información se puede realizar una labor de planificación que reaccione más rápidamente a los cambios del tráfico que generan los usuarios. Además una adecuada estimación considera que la demanda de los servicios se verá incrementada por la necesidad de mayor comunicación entre los usuarios.

En efecto, el OSIPTEL se encuentra en un proceso de mejora continua, por ello ha iniciado la revisión de normas claves para el desempeño del regulador y las empresas operadoras.

El OSIPTEL, dentro del proceso de emisión de normas, contempla la publicación de proyectos con el fin de dar a conocer sus propuestas y recoger opiniones de los interesados. Además ha llevado a cabo diversas reuniones con el fin de explicar el proyecto y recoger comentarios directamente de los interesados, a fin de evaluarlos, de ser pertinente.

<p>de lo que se vaya a establecer para este indicador, en cuanto a su definición y operativa a fin de asegurar cumplir con el objetivo y finalidad del mismo.</p> <p>En ese sentido, considerando que el objetivo del Proyecto de Reglamento bajo referencia es que las empresas operadoras garanticen una mayor calidad de los servicios de telecomunicaciones, resulta imperativo que se establezcan principios, definiciones, y/o conceptos claros, que tanto el Regulador como los operadores entiendan lo mismo respecto al mismo tema, y es justamente en este punto que nuestra preocupación se acrecienta, toda vez que hemos notado que no hay uniformidad en las definiciones ni objetivos de las diferentes reglas que se están introduciendo a través de este indicador</p> <p>Es por lo expuesto que proponemos a vuestros despacho tenga a bien publicar el nuevo proyecto respecto de este indicador, incluyendo las diversas modificaciones informadas en las reuniones para que las operadoras puedan emitir sus comentarios y así lograr mayor precisión respecto de los alcances de la norma y el cumplimiento de la misma, sobre todo por el alcance e impacto que conlleva el indicador DS mencionado</p>	
<p align="center"><b>Comentarios Empresa Telefónica Móviles S.A. (Telefónica)</b></p>	<p align="center"><b>Posición de OSIPTEL</b></p>
<p>Como en varias oportunidades se lo hemos mencionado, el Grupo TELEFÓNICA saluda y coincide con OSIPTEL respecto de la importancia de promover las inversiones que contribuyan con la mejora continua de la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. En ese contexto, creemos de suma importancia una evaluación detallada del proyecto con todos los miembros de la industria, a efectos de que el resultado final sea un marco regulatorio de calidad del servicio simple y transparente. Estos dos factores coadyuvan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Que dicho marco resulte entendible para los usuarios. Esto a su vez permite a los usuarios comparar entre diversos niveles de calidad del servicio y adoptar una decisión informada de consumo. Por tanto, convertimos a la calidad en un factor de competencia en el mercado de las telecomunicaciones.</li> <li>(ii) Que el foco regulatorio se concentre en las variables que más impactan la satisfacción del cliente. No necesariamente un mayor número de indicadores es sinónimo de una adecuada regulación ni garantizan una mejora en la calidad del servicio. El traslape entre indicadores de calidad y más de 1 indicador de calidad para medir un mismo aspecto relacionado con la satisfacción al cliente no nos lleva a situaciones deseadas, no sólo por el sobrecosió regulatorio que implica para el OSIPTEL y las operadoras, sino porque involucra desinformación para el usuario.</li> </ul> <p>En esa línea creemos que existe una serie de oportunidades de mejora en la propuesta que resulta imprescindible sean tomadas en cuenta para el establecimiento de un marco regulatorio de calidad eficiente. A continuación mencionamos algunos de los aspectos básicos que deben</p>	<p>OSIPTEL pondera la predisposición de las empresas operadoras para cumplir con los nuevos estándares de calidad. En tal sentido conviene señalar que los comentarios recibidos enriquecen la propuesta normativa y ayuda a que esta sea difundida y entendida por todos los involucrados.</p> <p>OSIPTEL comparte la idea de hacer de la calidad un factor de competencia, cuyos indicadores pueden ser difundidos a los usuarios y demás personas interesadas.</p> <p>Se evitará el traslape de los elementos de información que son usados para calcular los indicadores de calidad.</p>

tomarse en cuenta en la revisión de la propuesta sin perjuicio de los comentarios que desarrollaremos a lo largo del presente documento:

**I. Necesidad de considerar que las complejidades en el despliegue de infraestructura afectan la calidad del servicio:** Las particularidades de la realidad peruana hacen que las empresas operadoras enfrenten una serie de trabas y complejidades para desplegar infraestructura en el territorio nacional, lo que definitivamente repercute en la mejora continua de la calidad de los servicios. Como ejemplos podríamos citar las siguientes complejidades:

- **Existencia de Barreras Municipales:** Como es de amplio conocimiento de OSIPTEL, las limitaciones para el otorgamiento de licencias de nuevas estaciones base limitan el incremento de capacidad y el crecimiento de nuestros servicios. De otro lado, el incremento en los tiempos de trámites municipales retrasa la ejecución de los proyectos.

En ese contexto, si bien compartimos con el Regulador la necesidad de trabajar de manera conjunta en la mejora continua de la calidad, resulta fundamental para ello que los órganos del sector adopten medidas para la solución de la problemática vigente. En tanto esto se dé, el marco regulatorio deberá considerar esta variable de manera expresa, sea a través de gradualidad en la definición de metas, como en las excepciones en la aplicación de los indicadores.

- **Afectación a infraestructura de telecomunicaciones por parte de terceros:**

El vandalismo en zonas alejadas así como las obras de infraestructura pública o privada afectan de manera recurrente las conexiones subterráneas, así como generan cortes de fibra óptica que impactan en la prestación del servicio.

Sin embargo, nos preocupa que se asuma que aún en estos supuestos la empresa podría tener responsabilidad, sin considerar los sobrecostos que implican estas situaciones y que exigir un nivel de redundancia como el planteado, no solo no resulta eficiente sino que no se encuentra alineado con una política de inclusión. En efecto, frente a parámetros como los planteados habrían localidades que, si bien podrían acceder al servicio, el incremento de la inversión que involucra un nivel alto de redundancia en el transporte y una redundancia total en el core, podría generar que la ampliación de cobertura en las mismas sea descartada al no resultar sostenible. Frente a ello, solicitamos que se sopesen si las medidas planteadas, que podría ser deseable a nivel de diseño de redes sin criterios de eficiencia, inclusión y sostenibilidad, pueden afectar otros objetivos regulatorios del Estado, como la reducción de la brecha de acceso. Del mismo modo, solicitamos se considere que existe bastante doctrina legal relacionada sobre situaciones de inimputabilidad que debe ser evaluada en el marco de revisión del presente proyecto.

- **Redes de transporte:** En muchas ciudades el acceso al servicio se ejecuta utilizando redes de radio e incluso satelital. Si bien entendemos que uno de los objetivos del Estado es contar con una red de transporte a nivel nacional basada en fibra óptica, mientras ésta no se ejecute, los

Se debe de considerar que la infraestructura también abarca a los elementos “núcleos de red”, los cuales deben incrementarse de acuerdo a la demanda del servicio.

Como se ha señalado, el Estado Peruano permanentemente realiza sus esfuerzos para el adecuado y oportuno despliegue de infraestructura. En tal virtud, OSIPTEL coordina con los diferentes niveles de gobierno, a efectos de efectivizar esta política.

Estos eventos o casos de fuerza mayor, pueden ser acreditados de acuerdo a las normas vigentes.

La protección en las redes de comunicación en muchos casos es necesaria para brindar un mejor servicio a los usuarios, dentro de las buenas prácticas de ingeniería.

En caso sea necesario, las redes de respaldo serán analizadas con criterios de razonabilidad, de prestación del servicio, beneficios a los usuarios, la realidad geográfica del Perú, entre otros.

estándares de calidad exigidos deben alinearse con esta realidad dado que no puede exigirse un mismo nivel de calidad del servicio cuando las redes de transporte disponibles son redes de radio o satélite.

En ese sentido solicitamos respetuosamente al OSIPTEL que adecúe su propuesta a la realidad planteada, dado que toda mejora de la calidad del servicio debe trabajarse sobre la base de las particularidades del mercado que se pretende regular. Esto permitirá una visión de mejora sostenible en vez de un marco regulatorio que, si bien podría considerarse perfecto en el papel, obedece a otras realidades.

## **II. Considerar las características de las redes fijas y móviles para una correcta aplicación de la norma:**

Un aspecto fundamental en el diseño de un marco regulatorio sobre calidad del servicio es considerar las particularidades de los servicios que se pretenden regular. En ese contexto, nos preocupa que el proyecto no estuviera considerando las particularidades de las redes fijas y móviles, en especial en lo relativo a los indicadores de calidad de internet.

En efecto, no se considera el caso particular de las redes de acceso móvil que en su totalidad están conformadas por segmentos que comparten recursos entre varios usuarios. La calidad entre la antena y el terminal dependerá de varios factores como el número de usuarios en cobertura y de su patrón de consumo. Además de estos factores, hay que considerar las horas pico, los días de la semana, el desplazamiento de los usuarios, el tráfico, accidentes, congestiones, manifestaciones, eventos, etc. El clima, los obstáculos (edificios, vehículos, montañas, entre otro) y la distancia entre el terminal y la antena, entre otros aspectos ajenos al planeamiento de la red también afectan la performance y la experiencia del usuario. Por lo que no resulta posible garantizar una velocidad mínima por usuario móvil, siendo este principio reconocido a nivel internacional, incluso por la GSMA y 4G Américas. Adjuntamos como anexo 1 el estudio realizado por la GSMA sobre la materia denominado "La calidad del servicio de acceso a internet móvil: una oportunidad para promover la competencia y la innovación". Asimismo, como anexo 2, ofrecemos el estudio denominado "Internet Access and Mobile Networks in Latin America" de setiembre de 2013 de 4G Americas.

Del mismo modo, como indicáramos anteriormente, debe reconocerse las particularidades que involucra el prestar el servicio en determinadas zonas del país que, aun no siendo rurales, su acceso se ejecuta por radio o incluso a nivel satelital.

## **III. Necesidad de aclaraciones y definiciones para evitar subjetividades en la aplicación:**

Como adelantáramos en la reunión de trabajo sostenida con el equipo técnico de OSIPTEL, resulta fundamental garantizar un marco normativo predecible, evitando problemas en la aplicación del mismo derivados de la redacción del mismo o la falta de definiciones. En ese sentido, en el presente documento se ha detallado una serie de aspectos que generarían

El OSIPTEL se encuentra evaluando la posibilidad que las exigencias de calidad tenga una adecuada correlación entre las diferentes tecnologías involucradas para la prestación de los servicios brindados, sean estos alámbricos o inalámbricos.

OSIPTEL persigue la homogenización del servicio, aunque respetando las características particulares del ámbito en el cual se presta el servicio, por ello se establece una diferenciación de los parámetros exigidos entre los servicios urbanos y rurales

Estamos en proceso de brindar la mayor claridad a los alcances de los conceptos fundamentales implicados en la presente norma.

confusión en la aplicación de la propuesta, a efecto de que ello sea resuelto en la versión final del documento.

Como ejemplo de ello tenemos que falta precisiones respecto a qué se entiende por una avería masiva, cómo se aplicará el indicador de velocidad de internet y qué alcance tienen las mediciones efectuadas por los usuarios, entre otras.

**IV. Propuesta de Indicador de Disponibilidad debe ir alineada con generar eficiencias y mejoras en el proceso vigente de interrupciones a favor del cliente:**

Consideramos propicia y positiva la revisión del marco de interrupciones, sin embargo creemos que la coexistencia del régimen de interrupciones establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la aplicación del Indicador de Disponibilidad establecido en el Proyecto puede ocasionar: (i) inconvenientes en el tratamiento de interrupciones; (ii) sobrecostos en la gestión regulatoria del OSIPTEL y las operadoras; (iii) posible vulneraciones al principio de non bis in idem; (iv) mayores formalidades y mayor carga en procedimientos administrativos, haciendo que se pierda de vista lo relevante.

Sugerimos al Organismo Regulador que el tratamiento de interrupciones se unifique, con un enfoque orientado a generar eficiencias y mejoras en el proceso y, lo principal, la reposición del servicio y la devolución al usuario cuando corresponda y la adopción de medidas correctivas, en vez de un enfoque sancionador como el vigente.

**V. Necesidad de considerar tiempos de adecuación y gradualidad:**

Finalmente, resulta fundamental que se considere tiempos de adecuación específicos para cada indicador. En efecto, muchos de los nuevos indicadores, exigencias y requerimientos que trae consigo el Proyecto requieren un periodo para su implementación en nuestros procesos actuales. Ello no se limita a los nuevos indicadores planteados dado que se está proponiendo cambios importantes en los indicadores vigentes que deben construirse a nivel interno. Del mismo modo, debe considerarse periodos de gradualidad necesarios para garantizar una mejora continua. No tendría objetivo poner una valla muy alta si la misma, por las particularidades del caso peruano y en especial los factores externos existentes, no podrá trasladarse a la realidad. Coincidimos en que Industria y Regulador deben caminar de la mano para cumplir con el objetivo de mejorar cada vez más los servicios de telecomunicaciones a favor del cliente, lo cual presupone también trabajar en la eliminación de las grandes trabas vigentes para el desarrollo de infraestructura.

Por otro lado, indican que:

Sobre el particular, quisiéramos agradecerle el proceso de revisión normativa realizado en el cual su representada ha mostrado una apertura al diálogo que estamos seguros redundará de manera beneficiosa en la norma final.

En ese contexto, y considerando que OSIPTEL se encontraría en la fase final de evaluación del proyecto, nos permitimos a través de la presente comunicación resumir algunos aspectos relevantes respecto del mismo que han sido comentados al equipo de trabajo de OSIPTEL a cargo de la evaluación respectiva y que solicitamos sean considerados en la reglamentación final:

El OSIPTEL se encuentra evaluando el impacto normativo que conlleva la aprobación de la presente propuesta normativa. Sin perjuicio de ello se ha establecido el indicador de disponibilidad de servicio, buscando la eficiencia para su reporte, cálculo y mejora para el usuario final. El Reglamento de Condiciones de Uso deberá modificarse para adaptarse a lo establecido en el presente Reglamento

De modo general, los tiempos de adecuación a la norma se han especificado en el proyecto, para los diversos indicadores.

Para aquellos operadores de telecomunicaciones que inicien operaciones comerciales u operadores existentes que inicien la prestación de un nuevo servicio público de telecomunicaciones, los requisitos exigibles de calidad establecidos en el presente reglamento serán obligatorios después de transcurridos seis (06) meses desde el inicio de dichas operaciones. No obstante, durante dicho período deberán efectuar las mediciones y atender los requerimientos de información de OSIPTEL.

<p>• Coincidimos con su representada que el objetivo del proyecto debe ser una mejora en la calidad del servicio ofrecida a los clientes y la necesidad de adoptar una política de prevención para asegurar el cumplimiento de dicho objetivo. Por ello solicitamos una profunda revisión del régimen sancionador planteado, dado que incorpora una tipificación que no obedece a criterios de relevancia estadística y adolece problemas como doble tipificación e infracciones por hechos puntuales más que por incumplimiento de los indicadores.</p> <p>• Como hemos planteado en nuestros comentarios, solicitamos que en el caso de los indicadores TINE y TLLI haya gradualidad en la aplicación del indicador departamental. Asimismo, respecto al plan de mejora para las estaciones base (EEBB) que superan el umbral, solicitamos priorizar el mismo considerando como criterio aquellas estaciones que cuenten con mayor TINE o TLLI o aquellas por las que se cursa un mayor volumen de tráfico. El porcentaje para definir la priorización a nuestro juicio debería tomar como línea base el vigente (20% de EEBB) e ir incrementándose en un periodo razonable de tiempo.</p> <p>• Respecto al indicador de velocidad de internet, nuestros principales comentarios son los siguientes:  Es importante que la medición de los usuarios tenga carácter referencial y que el régimen sancionador esté relacionado con el incumplimiento del indicador más no de mediciones particulares dado que de otro modo no se puede garantizar la relevancia estadística. Asimismo, como hemos explicado en diversas oportunidades resulta imposible en redes móviles garantizar una velocidad mínima dadas las características de dicho servicio.</p> <p>Solicitamos evaluar el porcentaje de velocidad mínima planteado, el cual resulta a nuestro entender muy alto. En todo caso sugerimos considerar como línea base la situación actual de las empresas, otorgando una gradualidad para alcanzar las metas trazadas.</p> <p>Para la medición del indicador solicitamos que la misma se realice por un tercero a través de sondas como ocurre en otros países y que se ejecute durante las 24 horas del día (no únicamente en la ventana planteada), excluyendo las ventanas de mantenimiento y las excepciones comunes a los distintos indicadores. Es relevante que se cuente con una muestra representativa en términos temporales y espaciales que elimine factores externos que afecten el resultado de la medición. Asimismo, sugerimos que el indicador tenga un alcance nacional dado que no resulta posible garantizar una adecuada muestra si ésta se efectúa a nivel de centro poblado.</p> <p>Respecto al alcance del indicador, por principio de no retroactividad, el mismo sólo podría aplicarse a los nuevos productos, dejando a salvo el derecho de los clientes a migrar a los mismos. En todo caso, en el supuesto que su representada considere aplicar este indicador a todos clientes, sería indispensable que se otorgue la posibilidad a las</p>	<p>Osiptel ha ponderado las diversas propuestas e incorpora la realización de compromisos de mejora, para algunos indicadores, previo a un régimen sancionador.</p> <p>De acuerdo con lo observado por OSIPTEL, y con el fin de evitar relegar la atención de usuarios servidos por estaciones base con menor demanda de tráfico, es que se incluye el criterio de selección de 20% de estaciones con menor demanda de tráfico.</p> <p>El Osiptel ha considerado la gradualidad de la exigencia de la norma.</p> <p>El Osiptel oportunamente pondrá a disposición de los interesados el "Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet" para los comentarios respectivos.</p> <p>El Osiptel es respetuoso de las normas y los principios legales vigentes.</p>
---	---

empresas de adecuar su oferta comercial de internet sin necesidad de contar con la aprobación de los clientes ni de OSIPTEL, dado que por la vía reglamentaria se estaría modificando una condición esencial de dicha oferta.

- Finalmente quisiéramos trasladarle nuestra especial preocupación por el indicador de Disponibilidad del Servicio (DS) dado que, del proyecto y las reuniones de trabajo realizadas, se desprende la necesidad de una revisión profunda del mismo para asegurar su factibilidad, su utilidad y el cumplimiento de los objetivos para el cual se plantea su creación. En ese contexto, respecto de dicho indicador solicitamos la publicación de un nuevo proyecto normativo con los ajustes realizados hasta la fecha, a efectos de que pueda ser materia de perfeccionamiento a través de los comentarios y aportes de los distintos entes involucrados, lo que se lograría luego de una evaluación más detenida de este indicador y obtener con ello que se asegure una mejor calidad del servicio y se genere una competencia por este factor.

También han indicado que:

Sobre el particular, el referido proyecto plantea una serie de indicadores de calidad de internet fijo y móvil recogidos en el artículo 5° del mismo. Sin embargo, se establece que la regulación de velocidad no resultará aplicable a tecnologías GPRS/EDGE ni dial up. Esta excepción entendemos que obedece a que dichas tecnologías no permiten garantizar una velocidad de internet adecuada.

En ese contexto, por medio de la presente solicitamos se considere dentro de la exclusión de la aplicación de la norma y, en especial, del artículo 5° de la misma al servicio de acceso a internet mediante tecnologías satelitales por los siguientes motivos:

- Los servicios de internet satelital están destinados a localidades aisladas – no necesariamente rurales- donde resulta complejo acceder a internet bajo otras tecnologías. En ese contexto, a través de esta tecnología es posible brindar una solución de acceso a internet que permita reducir la brecha digital y, de esta manera, que la población de dichas localidades se beneficien con los impactos sociales y económicos positivos que genera el acceso a internet.
- Sin embargo, ello resultará viable sólo bajo determinadas condiciones. Así, si se estableciera estándares muy exigentes para brindar dicho servicio, como pueden ser las condiciones regulatorias planteadas en el proyecto para el internet tradicional, considerando el alto costo de acceso satelital, no resultaría sostenible o accesible económicamente el ofrecimiento de dicha solución de conectividad.
- La necesidad de contar con reglas flexibles para el desarrollo de nuevos productos basados en innovación tecnológica permitirá ampliar significativamente la cobertura de banda ancha del país aún precio accesible y, a través de ello reducir la brecha digital existente. En efecto, la exclusión solicitada hará viable el aprovechamiento en el país de la inversión que ha

El Osiptel ha ponderado todos los comentarios y aportes que sobre el tema han tenido a bien hacer llegar los interesados.

Para el caso de los servicios de internet satelital es aplicable lo correspondiente a la Norma propuesta, en tanto las velocidades contratadas sean superiores a las ofrecidas por las tecnologías GPRS/EDGE. Actualmente, en diversos países, existen ofertas comerciales con niveles máximos de capacidad y de velocidad de bajada (downlink) y de subida (uplink) desde la red Internet.

El proyecto de Norma busca, en otros objetivos, tener un sinceramiento de la velocidad de acceso a Internet que son ofertadas por los ISP en nuestro mercado, de tal forma que se comercialicen planes que tengan información más exacta al usuario respecto de las características del producto de acceso a Internet, específicamente en lo referente a la velocidad de acceso.

<p>realizado el Grupo Telefónica a nivel regional en comunicación satelital, lo cual redundará en beneficio de la población, más aun considerando que la realidad geográfica nacional requiere del desarrollo de este tipo de tecnologías para poder conectar a más peruanos.</p> <p>• Dicha exclusión se encontraría alineada con lo planteado en el proyecto de Modificación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso inalámbrico el cual precisa en su artículo 2 que se excluyen de los alcances del mismo los servicios móviles y fijos brindados directamente al terminal del usuario final por satélite o mediante sistemas satelitales VSAT. En efecto, resultaría contradictorio que se aplique indicadores de calidad para el servicio brindado a través de tecnologías satelitales cuando no existe exigencias de indicadores de coberturas respecto de los mismos De lo contrario, al tener que garantizar indicadores de calidad específicos como velocidades mínimas, en la práctica se estaría exigiendo estándares mínimos de cobertura respecto de dichos servicios.</p>	
<p><b>Comentarios de Nextel del Perú S.A.</b></p>	<p><b>Posición de OSIPTEL</b></p>
<p>Al respecto, compartimos la preocupación del regulador por impulsar una mejora en los parámetros de calidad de los servicios que son brindados a los usuarios, en tanto ésta es una variable muy importante para alcanzar la satisfacción del cliente, acorde con la tendencia mundial.</p> <p>Sin embargo, consideramos que la proposición del regulador contenida en el presente Proyecto, no representa el mecanismo idóneo para atender esta preocupación, conforme a las conclusiones que desarrollaremos a lo largo del presente documento.</p> <p>En efecto, desde nuestra perspectiva, los estándares de calidad en la prestación del servicio planteados mediante el Proyecto, podrían afectar seriamente la competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, al trasladarse a las empresas operadoras entrantes, o que aún cuentan con una pequeña participación de mercado, altos costos para la debida prestación del servicio no obstante que éstas mantienen limitaciones para absorber medidas regulatorias tan exigentes como las establecidas en el Proyecto.</p> <p>Esta situación se agudiza si consideramos los altos niveles de concentración que se presentan en los diversos sectores del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, tal como es el caso de los servicios públicos móviles en el cual actualmente existen dos empresas operadoras que ostentan aproximadamente el 96% de participación, un operador más pequeño como Nextel que cuenta tan solo con alrededor del 4% y uno entrante que aún no cuenta con participación de</p>	<p>La aplicación del reglamento no es inmediata sino por el contrario contempla periodos de adecuación, los cuales pueden ser utilizados por las diversas empresas para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta normativa.</p> <p>Precisamente los indicadores de calidad constituyen un factor de competencia, cuyos indicadores pueden ser difundidos a los usuarios y demás personas interesadas.</p>

mercado alguna. Una situación aún más compleja se presenta en mercados como el de telefonía fija y acceso a Internet, en los cuales una empresa mantiene un dominio absoluto<sup>1</sup>.

El Proyecto no puede ser ajeno a la realidad antes descrita. Es evidente que de aprobarse una medida regulatoria como ésta, las empresas que mantienen el poder de mercado o al menos una alta participación en el mercado, podrán absorber con menores impactos los altos costos de implementar la regulación de calidad propuesta por OSIPTEL, a diferencia de los operadores más pequeños quienes tendrán mayores problemas para solventar estos costos y verán limitada con ello su capacidad de invertir en generar mayor competencia<sup>2</sup>.

En este entorno, y atendiendo a la realidad de nuestro país, consideramos indispensable que, por el momento, las medidas regulatorias aprobadas por OSIPTEL estén dirigidas a generar mayor competencia en un mercado de servicios públicos de telecomunicaciones altamente concentrado como el peruano, estableciendo estándares mínimos de calidad por sobre los cuales las empresas compitan y dejando que sea la propia competencia la que termine por incrementar los parámetros en función a la oferta de valor en el mercado. La calidad del servicio debe ser empleada por los propios operadores como una variable de competencia para captar más usuarios según sus necesidades y preferencias.

El rol del regulador en este escenario debe ser el de lograr combatir asimetrías de información y difundir criterios uniformes en base a los cuales se pueda trasladar de la manera más transparente información al mercado. Entendemos que ello puede lograrse implementando niveles de los nuevos indicadores propuestos pero como variables de competencia a ser informadas al mercado y no como obligaciones cuyo incumplimiento generan sanciones económicas y de reducción de plazos de renovación concesiones.

Otro aspecto crucial que no habría sido debidamente sopesado por OSIPTEL en el presente Proyecto es que la implementación de los parámetros de calidad exigidos por éste generaría inevitablemente un incremento de las tarifas que son pagadas por los usuarios para acceder al servicio. Ello a pesar de que existen en el mercado segmentos importantes de clientes que no necesariamente demandan valores de calidad como los propuestos por OSIPTEL, sino que priorizan la contratación de un servicio económico que permita cubrir sus necesidades más básicas de comunicación.

Tal es el caso de la regulación de las velocidades de navegación en Internet que propone el Proyecto, cuya implementación por parte de las empresas operadoras tendrá repercusiones directas en las tarifas a fin de cubrir los costos en capacidades de red que se requerirían para

Los indicadores de calidad buscan que los usuarios tengan un mejor servicio de telecomunicaciones y puedan tomar adecuadas decisiones de consumo.

OSIPTEL, en el ámbito de su competencia, promueve el desarrollo del mercado, con el fin de fomentar la competencia que beneficie a los usuarios a través de una mayor oferta de servicios. En ese sentido, a través del presente proyecto de norma, establece indicadores de calidad de servicio y los da a conocer a los usuarios finales a fin de disminuir, en este aspecto, la asimetría informativa.

Como se ha señalado, las tarifas no deben de modificarse debido a un diseño inadecuado de la capacidad de servicio brindada a los usuarios.

<sup>1</sup> 1Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles tenían casi el 90% de participación en el mercado de los servicios de telefonía fija al 2012. En el mercado del servicio de acceso a Internet fijo, Telefónica del Perú S.A.A. mantiene el 90% de la participación del mercado al 2012. Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

<sup>2</sup> Ello en la medida que los potenciales costos generados a partir de la regulación podrán ser absorbidos por la gran cantidad de usuarios que mantienen estos operadores, los que les permiten generar importantes ingresos para absorber estos costos a diferencia de lo que ocurre en el caso de los operadores pequeños que no cuentan con tantos usuarios.

contar con estas velocidades, afectando todo ello a los usuarios de menores recursos, quienes podrían ver limitadas sus posibilidades para acceder a un recurso de comunicación e información tan importante y valioso como Internet.

Finalmente, consideramos que los indicadores de calidad establecidos mediante el Proyecto, no se condicen con la gravísima problemática para el despliegue de infraestructura en telecomunicaciones que actualmente aqueja a nuestro país. En efecto, para Nextel representa una enorme preocupación que mediante el Proyecto se pretendan implementar altísimos niveles de calidad en la prestación del servicio sin siquiera haberse tomado en cuenta la considerable brecha que existe en infraestructura de telecomunicaciones debido principalmente a las barreras municipales que se presentan, todo lo cual afecta directamente cualquier esfuerzo que puedan querer implementar las empresas operadoras con miras a mejorar la calidad del servicio.

1. Los estándares de calidad planteados en el Proyecto podrían representar una afectación a la competencia. La calidad debe ser regulada subsidiariamente por OSIPTEL

En el sector de las telecomunicaciones existen mercados de servicios que presentan altos niveles de concentración, pero que con medidas regulatorias idóneas cuentan con un importante potencial de evolucionar hacia mercados competitivos en términos de ofertas y calidad del servicio. Frente a dichos mercados, la función principal del regulador debe estar dirigida a generar mecanismos que coadyuven a la desconcentración del mercado y promuevan la competencia para que sea esta última la variable más importante que permita al usuario elegir al operador que más se adecúa a sus necesidades.

Sólo en caso la competencia no logre satisfacer las necesidades de calidad de acceso al servicio que demanda el usuario, corresponde que el regulador, ejerciendo su rol subsidiario, evalúe las razones por las cuales se presentan dicha situación y determine si es factible que a partir de la implementación de medidas regulatorias ésta pueda ser superada.

Precisamente, este rol subsidiario aludido anteriormente, representa uno de los principios más básicos e importantes que rigen la actuación de OSIPTEL, encontrándose recogido en el Reglamento General de OSIPTEL en los siguientes términos:

*"La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada".*

El mercado peruano de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentra claramente enmarcado dentro de los mercados altamente concentrados, pero con un importante potencial de

Para contestar esta inquietud, el OSIPTEL reitera los argumentos expuestos anteriormente.

Se busca que los usuarios tengan un servicio comparable con estándares de la región. Por este motivo el OSIPTEL se encuentra regulando la calidad del servicio, además de fomentar la competencia en buenos términos de calidad para los usuarios.

La necesidad de seguir regulando sobre esta materia se evidencia a través de las supervisiones y estudios que ha realizado el OSIPTEL sobre la calidad del servicio, lo cual exige tener una participación activa a efectos de mejorar los servicios que se brindan a los abonados y usuarios.

evolucionar hacia una mayor competencia, a los que hemos hecho referencia anteriormente. Así, para el caso de los servicios públicos móviles, tenemos que si bien existen dos operadores que ostentan el 96% de participación de mercado, hay un tercero como Nextel que tras haber sido adquirido por el grupo "Entel", se encuentra en un proceso de cambio que, a partir de una oferta competitiva, un despliegue importante de infraestructura, así como una mejora en la calidad del servicio, podría captar más clientes incrementando de manera importante su participación de mercado.

En este mercado también existe un alto potencial de desarrollo e inversión para el operador entrante Viettel Perú S.A., el cual según fuentes oficiales, iniciaría operaciones en mayo del presente año, con un servicio de bajo costo que le permita atraer en el corto y mediano plazo una buena cantidad de usuarios hacia sus redes.

Dentro del mercado de los servicios públicos móviles, también se presenta un sub mercado con altísimo potencial de desarrollo, como es el caso del servicio de datos y acceso a Internet móvil, que si bien ya viene dando los primeros resultados de proliferación<sup>3</sup>, es un mercado que antes de ser regulado con medidas como las planteadas en el Proyecto, debe consolidar su proceso de evolución, alcanzando los índices de penetración que se han conseguido con el servicio móvil de voz, desplegando tecnologías de cuarta generación que permitirán a los usuarios navegar a mayores velocidades a través de Internet por un costo menor y generando una mayor competencia para este servicio que reduzca los altos índices de concentración que también presenta en la actualidad.

En el entorno antes descrito, las medidas regulatorias que apruebe OSIPTEL deben contribuir precisamente a promover la potencial competencia que existe en los diversos mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones, tal y como se ha venido efectuando en los últimos meses, mediante la aprobación del nuevo Reglamento de la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles y de Telefonía Fija, el proyecto de norma que plantea la eliminación de las restricciones de acceso a las redes de telecomunicaciones en los equipos terminales, la regulación tarifaria de los servicios mayoristas para la provisión de circuitos y enlaces, así como el reciente proceso de revisión de los cargos de terminación en las redes de los servicios públicos móviles que ha sido iniciado por OSIPTEL.

Estas medidas regulatorias, también deben estar dirigidas a promover una solución efectiva a la grave problemática para el despliegue de infraestructura que existe actualmente en nuestro país, mediante la aprobación de normas aplicables a la compartición de infraestructura, regulación tarifaria para la provisión de circuitos y enlaces, así como medidas destinadas a regular el servicio roaming nacional, por cuanto la misma afecta particularmente a las empresas operadoras pequeñas en el mercado, quienes a diferencia de los operadores dominantes no cuentan aún con

En efecto, la entrada de nuevos operadores y el fortalecimiento de los operadores establecidos permitirán el adecuado servicio y la satisfacción que sobre dichos servicios se han formado los usuarios.

OSIPTEL se encuentra trabajando activamente con otros niveles de gobierno, nacional, regional y local a efectos de promover el despliegue de la misma, dado que es prioritario desarrollar dicha infraestructura.

<sup>3</sup> Fuente Diario Gestión: Los smartphones han alcanzado el 17% del total de terminales móviles comercializado en el Perú

infraestructura propia a pesar que ésta es una variable muy importante para continuar incrementando los niveles de calidad del servicio y competir en condiciones equivalentes.

En este contexto, no puede dejarse de considerar que el mercado peruano refleja una característica muy relevante para explorar y atender la problemática de calidad de servicio antes referida; a saber las enormes barreras para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. Es sin duda, preocupante que el regulador desconociendo, o cuando menos desatendiendo dicha realidad<sup>4</sup>, pretenda que toda esta problemática requiera para su solución de la implementación de regulaciones más rígidas y drásticas para los operadores de telecomunicaciones.

Todas estas medidas regulatorias, sumadas a la coyuntura actual que se viene presentando en el mercado con la entrada de nuevos capitales e inversionistas, deberían consolidar un sistema mucho más competitivo, en el cual la calidad en la prestación del servicio represente una de las variables más importantes para competir en el mercado y consecuentemente captar una mayor cantidad de usuarios sin la necesidad de que exista una regulación específica, tan rígida y onerosa como la planteada por OSIPTEL.

Consideramos indispensable que antes de aprobar una regulación de calidad como la que establece el Proyecto, OSIPTEL permita concluir el proceso de evolución hacia la competencia que ya viene produciéndose en los diversos mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones, exigiendo a las empresas operadoras efectuar un reporte eficiente y transparente respecto de los indicadores establecidos en el Proyecto que permitan a los usuarios elegir a la empresa que mantiene los mejores estándares, en lugar de regular la imposición de sanciones en caso que no se alcancen las rígidas metas propuestas.

Solo si en un ambiente competitivo ya consolidado y maduro no se consigue alcanzar las necesidades de calidad del servicio que demanda la población, corresponderá la intervención subsidiaria del regulador en esta materia, siempre dentro del marco que rigen los principios de razonabilidad y proporcionalidad para las medidas regulatorias que son aprobadas.

Desde nuestra perspectiva, en caso que se apruebe el Proyecto antes de culminado el proceso de evolución aludido, no solo se habrá infringido el principio de subsidiaridad que debe regir obligatoriamente la actuación de OSIPTEL, sino que además, se habrá visto afectado el ambiente competitivo que viene buscando alcanzar el mercado peruano al imponérseles a los operadores pequeños, que precisamente son los llamados a promover esta competencia, los altos costos que conlleva la implementación del Proyecto, limitando con ello su capacidad de inversión con miras a ofrecer servicios y productos equivalentes a los que ya ofrecen los operadores dominantes.

El proceso de evolución hacia la competencia, es un proceso dinámico y activo que requiere la participación efectiva de las empresas, estrategias de posicionamiento en el mercado, mejoras en los servicios ofrecidos, actualización tecnológica permanente, niveles de inversión adecuados al desarrollo del país, entre otros factores. Sin embargo, todo ello puede resultar insuficiente si no cuenta con un adecuado marco legal de la promoción de la competencia y de los servicios. OSIPTEL considera que el presente proyecto normativo se inscribe en esta política y confía que la misma traerá resultados positivos una vez implementada.

<sup>4</sup> Esta problemática ha sido reconocida por diversas autoridades del Gobierno del más alto nivel como puede formalmente comprobarse al revisar la Ley No. 29022, sus modificaciones y el proyecto de ley No. 3139/2013-PE recientemente publicado y propuesto por el Poder Ejecutivo.

El perjuicio que se generaría para los operadores que cuentan con una menor participación de mercado sería mucho mayor aún en el supuesto en que los mismos no logren alcanzar en un periodo específico los valores objetivos de calidad que establece el Proyecto. Ello en la medida en que éstos tendrían una menor capacidad de absorber las potenciales sanciones que se les impondría ante dichos incumplimientos, en comparación a la capacidad de asimilación que mantienen los operadores dominantes en el mercado.

Siendo este el caso, solicitamos a OSIPTEL que, evaluando los argumentos antes expuestos, y con miras a conservar y fomentar el potencial ambiente competitivo que ofrece el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, resuelva el archivamiento del presente Proyecto, o al menos, su drástica modificación en el sentido ya expuesto, sin perjuicio de continuar supervisando la evolución del mercado para, en su oportunidad, evaluar nuevamente la aprobación de eventuales medidas que regulen la calidad del servicio.

2. Los estándares de calidad del servicio exigidos por el Proyecto afectarían el derecho a la libre elección del usuario

El Proyecto establece estándares de calidad para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones que en muchos casos resultaría de imposible cumplimiento por parte de las empresas operadoras. Dentro de los indicadores más exigentes se encuentra el denominado indicador "Disponibilidad del Servicio", el cual exige a las empresas operadoras cumplir con una recurrente y constante disponibilidad en la prestación del servicio, sin tomar en consideración que las redes de telecomunicaciones no son infalibles ni ajenas a situaciones de congestión o encolamiento de tráfico que impedirían brindar un servicio bajo los estándares de continuidad exigidos por OSIPTEL.

El caso más preocupante se presenta con los estándares mínimos de velocidad para la navegación a través de Internet que establece el Proyecto, los cuales exigirían a las empresas operadoras garantizar a todos su base de usuarios, sin excepción alguna, como mínimo el 40% de velocidad de la navegación en Internet ofrecida, y en una hora continua del día, garantizar que dicha velocidad alcance el 80%. La implementación de la presente medida regulatoria no podría ser soportada por las capacidades de red existentes, por lo que para su eventual implementación, las empresas operadoras tendrían que asumir una sustancial magnitud de inversión que les permita incrementar al máximo sus capacidades, lo cual probablemente terminaría repercutiendo en tarifas altamente onerosas para los usuarios y que impediría el acceso a dichos servicios a segmentos importantes de la población.

Sin lugar a dudas, éstos y otros estándares de calidad exigidos por el Proyecto, limitarán el derecho de varios usuarios a elegir un servicio que se encuentra a su alcance en términos económicos y al mismo tiempo satisfaga sus necesidades más básicas de comunicación, viéndose ahora en la necesidad de pagar tarifas mucho más altas por la prestación de un servicio que cuenta con características muy superiores a las que realmente demandan y valoran.

OSIPTEL manifiesta su intención de proseguir con la finalidad perseguida por el presente proyecto, en tal sentido considera que las empresas que brinden un servicio de calidad a los usuarios consideraran las inversiones pertinentes a efectos de lograrlo.

Los indicadores de calidad propuestos no son ajenos al mercado de telecomunicaciones, más aún estos son aplicados y exigidos a nivel internacional, por lo cual el OSIPTEL considera oportuno incluirlos en su propuesta normativa. Sin embargo, nos encontramos en proceso de evaluación que conllevan las exigencias que implique cada indicador. Para el caso del indicador de disponibilidad de servicio, este contempla el hecho que las redes se encuentran expuestas a eventos, circunstancias, que las hacen no infalibles.

Las redes son diseñadas en base a premisas de uso de los abonados pero también deben de cumplir las ofertas comerciales, por lo tanto la oferta del servicio debe estar respaldada en la capacidad de la red de la operadora para brindar el servicio ofrecido.

Cabe señalar que para la mayoría de indicadores la regulación es ex post, esto es refleja el resultado del seguimiento de la calidad de servicios que se viene ofreciendo en el mercado desde muchos años.

Por tal motivo, el OSIPTEL considera necesario que se regule el cumplimiento de la oferta comercial plasmada en el contrato/acuerdo de abonado, con el fin de reducir la asimetría de información existente y de no desincentivar el uso del servicio en casos de inadecuada prestación del servicio por parte de la empresa operadora; lo cual genera insatisfacción en el usuario final.

En este sentido, consideramos que la eventual aprobación del Proyecto equivaldría a que OSIPTEL se coloque en los "pies" de los consumidores y decida por ellos en que determinados niveles de calidad no son valorados y por ende deberán ser eliminados cuando es el propio mercado quien debe juzgar y adoptar esta decisión. De esta manera OSIPTEL terminaría recortando el derecho de los usuarios a encontrar en el mercado distintas opciones que tengan la virtud de ajustarse a distintos presupuestos, y valorizaciones. En efecto, los usuarios tienen derecho a optar entre distintas alternativas de precio y calidad, de manera que puedan elegir la que mejor satisfaga sus intereses, necesidades y capacidades, tal como establece el artículo 73 de la Ley de Telecomunicaciones. Las medidas regulatorias, entonces, deben estar destinadas a que los usuarios encuentren en el mercado aquello que efectivamente necesitan y por el precio que están dispuestos a pagar, promoviendo para tal efecto la diversidad de opciones y la competencia.

Contrariamente a lo que debería ser la tendencia del regulador, una regulación excesiva y muy exigente de la calidad puede reducir el grado de competencia en el mercado y tener el efecto secundario e indeseado de finalmente terminar perjudicando a los consumidores a los que la regulación justamente pretende beneficiar. Esto se debe a que la calidad que ofrecen las empresas es una variable estratégica o de competencia. Por ello, establecer parámetros exhaustivos de calidad, como pretende el Proyecto, limita la capacidad de decisión de las empresas para individualizar sus ofertas a distintos segmentos del mercado, así como la capacidad de los usuarios de elegir la oferta que más les conviene.

No todos los clientes tienen la misma necesidad y disposición a pagar por el servicio.

Por lo tanto, es conveniente que existan diferentes alternativas en el mercado para que todos los clientes puedan disponer de opciones que les satisfagan. Puede existir un grupo de clientes que tengan una alta valoración de la calidad del servicio y estén dispuestos a pagar por ella. Sin embargo otros clientes pueden preferir un servicio de menor calidad a un precio más bajo. Si los parámetros obligatorios de calidad son demasiado exigentes, se corre el riesgo de dejar desabastecido a un importante grupo de clientes que valoran más disponer del servicio a un precio asequible que una alta calidad del mismo. En esa medida reiteramos que intervenir en el mercado para regular un estándar alto de calidad, supone una reducción de las alternativas de los consumidores y un mercado con un menor grado de competencia.

Un ejemplo propicio que puede fácilmente granear lo antes señalado es una situación hipotética en la que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (el "Ministerio") dictara una norma que obligara a todos los conductores del país a utilizar vehículos tipo camioneta 4X4, con motor de 5000cc, con asientos de cuero y equipo de música estéreo con caja para 15 discos compactos. Evidentemente este tipo de vehículo le puede ofrecer al conductor y a sus pasajeros mayores comodidades y la seguridad de ser usado en cualquier tipo de terreno, inclusive en las circunstancias más difíciles; pero también tendrán que pagar el precio que esta clase de vehículo

OSIPTEL tiene presente su rol de equilibrio en el mercado, por ello no solo promueve la competencia entre los distintos operadores sino que despliega su labor en atención a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, a efectos de lograr un desarrollo armonioso en el sector.

Se debe tener presente que la actual propuesta establece las excepciones del caso y se aplica a centros poblados urbanos, donde se espera una similar calidad del servicio para los usuarios de las empresas operadoras. Sin embargo, luego de cumplir con exigencias mínimas, la calidad ofrecida depende de la empresa.

representa. De esta forma se privaría a los consumidores de elegir vehículos más económicos, acordes con sus necesidades y con su capacidad de pago; y, lo que es peor, miles de conductores tendrían que renunciar a la posibilidad de tener un carro, porque no podrían pagar los altos precios de los refinados vehículos producto de los estándares establecidos por la norma.

Es justamente debido a que los usuarios saben mejor lo que se ajusta a sus necesidades, que el regulador debe dejar que los mecanismos del mercado funcionen; enfocándose en fortalecer dichos mecanismos y/o propiedades como último ratio, interviniendo subsidiariamente en caso que tales mecanismos resulten insuficientes y/o no funcionen.

En consecuencia insistimos en que el regulador debe dejar que los usuarios elijan entre distintas opciones de precio y calidad. Como indican los principios que rigen la actuación de OSIPTEL, a éste le corresponde intervenir únicamente de manera subsidiaria y siempre racional, en caso que tales mecanismos de mercado no funcionen. Esta intervención subsidiaria y racional no es consecuente con el Proyecto, el cual no sólo implicaría una vulneración de los principios de subsidiariedad y racionalidad, sino que afectaría seriamente el derecho de los usuarios a la libre elección y pondría en altísimo riesgo la posibilidad de expansión del servicio telefónico y de acceso a Internet que, como ya lo hemos indicado, se encuentra en una particular coyuntura de desarrollo.

3. El Proyecto ha omitido incorporar una evaluación costo-beneficio que justifique la implementación de los estándares de calidad del servicio exigidos

Una medida regulatoria de una magnitud como la pretendida mediante el Proyecto, debería incorporar, cuando menos, una exhaustiva evaluación de los costos que su implementación traería para los diversos agentes económicos que participan en el mercado (empresas operadoras, usuarios y el mismo OSIPTEL) frente a los beneficios que buscarían ser alcanzados por esta medida. Omitir dicho análisis en la presente propuesta de calidad, no sólo impide a los agentes potencialmente impactados conocerla razonabilidad y necesidad de implementar la medida, sino que además vulnera uno de los principios que deben ser rigurosamente aplicados por OSIPTEL al optar por regular el mercado.

Nos referimos al principio de actuación basado en el análisis costo-beneficio, el cual se encuentra recogido en el artículo 6 del Reglamento General de OSIPTEL en los siguientes términos: "*Los beneficios y costos de las acciones periódicas emprendidas por OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en sus estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios*".

Sobre el particular, tal como lo hemos desarrollado anteriormente, la implementación de los estándares de calidad exigidos por el Proyecto, traerán diversos costos para los agentes

El OSIPTEL es consciente de su labor y, de acuerdo a su competencia, promueve la oferta, el dinamismo y desarrollo del mercado de telecomunicaciones. La presente propuesta normativa en el fondo contempla la información necesaria, relativa a la calidad del servicio brindado, que será apreciada por los abonados y usuarios al momento de tomar una decisión de consumo.

Sin perjuicio de las necesarias inversiones en la red que permanentemente realizan las empresas operadoras, el OSIPTEL

económicos que participan en el mercado, los cuales podrían repercutir en el proceso competitivo y en una afectación directa al usuario. Las empresas operadoras con menor participación de mercado deberán destinar una parte sustancial de sus recursos afectando sin duda las inversiones que tenían previstas para lanzar ofertas comerciales competitivas, a implementar parámetros de calidad que exigiría cumplir OSIPTEL. Ello tendrá la potencialidad de afectar negativamente la dinámica competitiva en contravención a los objetivos estratégicos que han sido definidos por las autoridades reguladoras del sector, a saber el propio OSIPTEL y el Ministerio.

Los usuarios que antes pagaban menores tarifas por un servicio de calidad estándar que cubría plenamente sus necesidades, ahora deberán pagar precios más altos para contar con la calidad de servicio que plantea el Proyecto o, sencillamente, renunciar a servicios tan básicos como el Internet por no contar con suficientes recursos que le permitan acceder a los planes que reflejen estándares de calidad que son exigidos por el regulador. OSIPTEL, en lugar de destinar sus recursos para promover medidas regulatorias que favorezcan la competencia, tal como lo ha venido haciendo en los últimos meses, deberá ahora dirigir sus esfuerzos a supervisar que se cumplan los indicadores de calidad que establece el Proyecto.

El Proyecto no contiene, ni tampoco tenemos conocimiento acerca de la existencia de un informe sustentatorio alguno (que de existir debe ser puesto en conocimiento para comentarios de los operadores), un análisis respecto de las repercusiones para el mercado de los costos antes descritos y mucho menos aún, cómo los beneficios que supuestamente se lograrían generar a partir de la aprobación del Proyecto, justificarían la necesidad de incurrir en tales costos, conforme lo exige el principio de actuación basado en el análisis costo-beneficio contemplado en el Reglamento General de OSIPTEL.

El Proyecto no se ha sustentado en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia no siendo consecuentemente posible que los agentes económicos del mercado de los servicios públicos tengan certeza, a partir de dicho análisis costo-beneficio, que los resultados esperados de las medidas planteadas, superarán las consecuencias negativas y costos que se producirían en el sector, de aprobarse el Proyecto.

Por el contrario, como lo hemos sustentado anteriormente, de lo que sí existe certeza es que la modificación traería consigo altos costos para el mercado y el potencial riesgo para las empresas operadoras de incurrir inevitablemente en la constante imposición de sanciones ante el incumplimiento de indicadores de calidad cuya implementación resultaría inviable.

4. Pretenderla imposición de los estándares de calidad establecidos en el Proyecto en la actual coyuntura resultaría ajeno a la grave problemática para el despliegue de infraestructura que aqueja a nuestro país

El Proyecto exigiría contar con elevados estándares de calidad para la prestación del servicio, tales como cobertura y disponibilidad del servicio, calidad de voz, intensidad de señal, tiempo de

consideran que el establecimiento de los indicadores de calidad coadyuvará en la ampliación de la frontera de servicio atendido.

Al respecto, la propuesta normativa materia de comentario se proyecta en base a una serie de variables, entre las cuales se tienen el nivel del servicio actualmente ofrecido, las posibilidades de mejora, las inversiones realizadas y por realizarse, así como los diversos reclamos de usuarios, las acciones de prevención y de supervisión del propio OSIPTEL y teniendo en cuenta el desarrollo del mercado, así como los estándares regionales, que nos indican la oportunidad de establecer niveles mínimos de calidad del servicio a ser ofrecido a los usuarios en centros poblados urbanos.

Como se ha señalado el OSIPTEL reconoce la importancia del despliegue de nueva infraestructura, para ello se encuentra trabajando activamente con otras instituciones de gobierno a efectos

<p>entrega de mensajes de texto y altas velocidades de navegación en Internet, cuyo incumplimiento repercutiría en ineludibles sanciones para las empresas operadoras, al ni siquiera haberse incorporado un régimen para la subsanación adecuada de la conducta infractora.</p> <p>Esta rígida regulación de la calidad que buscaría ser implementada por OSIPTEL, resulta totalmente ajena a las limitaciones con las que cuentan actualmente las empresas operadoras para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, las cuales precisamente impiden brindar un servicio con los estándares de calidad y cobertura deseados por los usuarios.</p> <p>Efectivamente, como es de conocimiento del OSIPTEL, en un número muy considerable de distritos del Perú las autoridades municipales desconocen el mandato de la Ley 29022 – Ley para la expansión de infraestructura en Telecomunicaciones, su reglamento (Decreto Supremo N° 039-2007-MTC), y normas complementarias que establecen el régimen de permisos y autorizaciones para uso de áreas privadas y públicas en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, disponiendo la adecuación de los procedimientos municipales y de cualquier autoridad pública, para la autorización de instalación de dicha infraestructura.</p> <p>Así pues, la gran mayoría de municipios a nivel nacional, en abierto desacato a la Ley no han adecuado sus TUPA, exigiendo a las empresas operadoras requisitos adicionales a los dispuestos por la Ley y el Reglamento, o simplemente prohíben la instalación de la infraestructura en sus distritos<sup>5</sup>.</p> <p>Con ésta ilegal e inconstitucional<sup>6</sup> actitud de desconocer las normas jurídicas, los gobiernos locales impiden, restringen o prohíben arbitrariamente cualquier nueva instalación de antenas y lo que es aún más grave, ordenan y en ciertos casos proceden al desmontaje de estaciones base siguiendo procedimientos administrativos sancionadores a través de flagrantes ilegalidades que son contrarias al marco legal vigente.</p> <p>Todo ello conlleva no sólo a la imposibilidad de las operadoras de lograr instalar la infraestructura que se requiere para alcanzar los niveles de calidad del servicio, sino que además conllevan a la necesidad de destinar importantes recursos en la interposición y seguimiento de múltiples procesos judiciales destinados a salvaguardar los derechos de las empresas operadoras<sup>7</sup>. En</p>	<p>de promover e impulsar la expansión de la misma. Sin perjuicio de ello, el regulador es sensible a los obstáculos que tienen los operadores en obtener los permisos y autorizaciones para dichas actividades, por ello el proyecto contempla un periodo de adecuación y pondera los obstáculos a los que se enfrenten las empresas operadoras.</p> <p>Respecto a las situaciones descritas por la empresa operadora, la misma será razonada y ponderada al momento de evaluar la calidad del servicio que brinda.</p>
---	--

<sup>5</sup> Un ejemplo muy representativo de ello lo encontramos en la capital, en la cual distritos de la importancia y nivel de San Isidro, Miraflores, La Molina y Surco, son una clara demostración de esta problemática. En efecto, en estos distritos, existen claras barreras municipales que no permiten la instalación de antenas de telecomunicaciones o, lo que es peor aún, se encuentran en una agresiva Campaña para proceder arbitrariamente al desmontaje de las antenas ya instaladas..

<sup>6</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional, Pleno Jurisdiccional. Expedientes acumulados 0020-2005- PI/TC y 0021-2005-PI/TC: "La autonomía implica siempre competencias legislativas. Ser entidades autónomas no supone que sean soberanas, sino que presupone su integración en el Estado. De ahí que la actividad legislativa de los entes autónomos ha de estar de acuerdo con los principios de integración del Estado del que forman parte. (...). La autonomía es, en efecto, libertad, facultad de promulgar normas, pero con coordinación necesaria, respecto de una colectividad más grande."

<sup>7</sup> Por ejemplo, recientemente, la Municipalidad de Surco ha procedido al desmontaje arbitrario de una de las estaciones base instaladas por Nextel en dicho distrito.

<p>este escenario resulta sumamente difícil asumir los compromisos de inversión y planes de mejora de la cobertura y la calidad de los servicios públicos que brindan las empresas operadoras.</p> <p>Mediante este ilegal proceder, los referidos municipios además deniegan la posibilidad de regularizar la infraestructura que ya se encuentra instalada, de manera que las empresas operadoras se ven imposibilitadas de asegurar adecuadamente su inversión y, lo que es incluso más preocupante, los estándares de cobertura y calidad requeridos por el Estado y ofrecidos a los usuarios.</p> <p>El Gobierno es plenamente consciente de la problemática antes descrita y ya viene adoptando las primeras medidas destinadas a encontrar una solución efectiva. El 10 de enero de 2014 el Poder Ejecutivo remitió al Congreso de la República un proyecto de ley que modificaría la Ley N° 29022, estableciendo la aplicación de un régimen especial que facilite el despliegue de infraestructura a nivel nacional y elimine cualquier barrera que pretenda afectar dicha expansión.</p> <p>Es preciso considerar que este proyecto de ley representa sólo el primer paso para ejecutar un adecuado y oportuno despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, estando pendiente aún la implementación de otras medidas trascendentales con miras a solucionar esta problemática, tal como concientizar a la población a través de campañas publicitarias, respecto de la importancia de instalar infraestructura de red, a fin de contar con un servicio cuya calidad y cobertura permitan satisfacer las necesidades más básicas de los usuarios.</p> <p>Como ya lo dijimos, OSIPTEL tiene pleno conocimiento de la actual problemática y de las serias limitaciones que la misma genera para alcanzar cualquier mejora en la calidad del servicio, resultando indispensable que en su condición de regulador del sector proponga y promueva medidas regulatorias idóneas con miras a contribuir a una solución, en lugar de apartarse de la problemática, e incluso pretender desconocer la misma, exigiendo a las empresas operadoras estándares de calidad muy agresivos y los mismos que, como sabe OSIPTEL al contar con un conocimiento técnico del sector, no pueden pretender ser cumplidos sino es mediante la instalación de una importante cantidad de nueva infraestructura de telecomunicaciones.</p> <p>OSIPTEL no puede ser ajeno a esta situación y cualquier aproximación y/o propuesta de regular aspectos directamente relacionados a la misma (como lo es la calidad del servicio y el parque de infraestructura existente) requieren necesariamente abordar dicha problemática y proponer una solución integral de la situación. Pretender pues desconocer la problemática, y lo que es aún peor, proponer agudizar la misma mediante la imposición de estándares de calidad más drásticos y de importantes sanciones en caso de incumplimiento, sería una política regulatoria preocupante y contraria a los principios de actuación que el regulador se encuentra en la obligación de observar y cumplir.</p>	<p>En efecto, el Estado Peruano se encuentra permanentemente desplegando sus esfuerzos para que la infraestructura se extienda a lo largo del país, el caso relatado por la empresa es uno de ellos. Desde luego que son varios los actores intervinientes y varios los pasos que se tienen que dar.</p>
<p align="center"><b>Comentarios de Americatel Perú S.A.</b></p>	<p align="center"><b>Posición de OSIPTEL</b></p>

<p>Como es de conocimiento del Regulador, la norma bajo comentario propone establecer indicadores de calidad a ser aplicados por las empresas operadoras que presten servicios públicos de telecomunicaciones en áreas urbanas. Sobre el particular, consideramos que es fundamental que las empresas operadoras cumplan con determinados estándares de calidad en sus servicios, y en ese sentido, consideramos que es importante el esfuerzo que realiza Osiptel en la revisión o actualización de la normativa vigente.</p> <p>No obstante ello, respetuosamente, debemos indicar que mediante el proyecto de norma publicado para comentarios, se estarían imponiendo mayores obligaciones a las empresas operadoras –en algunos casos excesivas, que implican realizar una inversión mayor en infraestructura y/o implementación de mejoras y adecuaciones de nuestros sistemas internos para cumplir con lo prescrito, siendo que con ello no necesariamente se lograría una mejora en la calidad del servicio.</p> <p>Dicha situación, en nuestra opinión, afectaría la dinámica del mercado, debido a que al elevarse los costos de inversión en infraestructura o sistemas internos, se limitaría el ingreso de nuevas empresas operadoras o el crecimiento de empresas con un porcentaje mínimo de mercado, afectando de este modo la competencia y la libertad de elección de los usuarios.</p> <p>A lo anterior se sumaría la injerencia directa que plantea la norma, en el diseño de la oferta comercial de las empresas, afectando la libertad contractual y empresarial. En este punto, no debe perderse de vista que si las empresas operadoras se ven obligadas a garantizar mayores velocidades, los costos de esta decisión "legal" y no comercial, repercutirán directamente en los usuarios, quienes terminarán pagando tarifas más altas por los servicios prestados, sin observar las necesidades reales de cada usuario.</p> <p>En tal sentido, esta norma podría afectar decisiones comerciales que se vienen evaluando al interior de las empresas, orientadas a desarrollar nuevos proyectos que involucran ampliación de cobertura o despliegue de nuevas tecnologías, dado que las obligaciones planteadas impactan fuertemente en los supuestos considerados por las áreas comerciales y financieras.</p> <p>En atención a lo expuesto, respetuosamente sugerimos que antes de definir la aprobación de la norma propuesta, se realice un análisis integral de la problemática planteada.</p> <p>Finalmente, sin perjuicio de la opinión general antes expuesto, a continuación plantearemos nuestras observaciones específicas al Proyecto.</p>	<p>Un punto de vista puede ser el expresado en el sentido de mayores obligaciones para las empresas, pero no debemos perder de vista el grado de madurez del mercado y de los servicios, que en opinión de OSIPTEL nos permiten procurar un mejor servicio para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>OSIPTEL reconoce la importancia de la inversión y de los niveles de retorno para las empresas, pero en modo alguno se puede dejar de considerar que dichas inversiones deben estar enfocadas para una óptima prestación del servicio.</p> <p>Las empresas pueden realizar diversas ofertas comerciales, pero una condición esencial para las mismas, es que sean claras para los usuarios y técnicamente factibles.</p>
<p align="center"><b>Comentarios de la empresa Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN</b></p>	<p align="center"><b>Posición de OSIPTEL</b></p>
<p><b>1. Necesidad de considerar los factores externos que impactan en la calidad</b></p>	

**del servicio:**

Resulta preocupante que el Proyecto endurezca parámetros, amplíe el número de indicadores de calidad y obligaciones, y establezca rígidas sanciones para las empresas operadoras, sin haberse sopesado las particularidades del caso peruano, por las cuales las empresas enfrentan una serie de trabas y complejidades para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones que impactan directamente en la calidad de los servicios.

Así, es posible mencionar los siguientes:

**1.1. Barreras Municipales:** Como es de amplio conocimiento del regulador, en el Perú existen serias limitaciones para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones que restringen cualquier esfuerzo por incrementar la capacidad de las redes de telecomunicaciones y mejorar la calidad de los servicios.

Así, se debe tomar en consideración que en nuestro país existen diversas municipalidades que vienen denegando arbitrariamente y, en abierto desacato de la Ley No. 29022, Ley para la expansión de infraestructura de telecomunicaciones, su reglamento y normas complementarias, los permisos formulados por las operadoras para la instalación de estaciones base en sus distritos, o, lo que es más grave aún, ordenando el desmontaje de las estaciones ya instaladas sin tomar en consideración la grave repercusión que esta situación genera para la prestación de los servicios en los distritos afectados.

Dicha problemática ha sido reconocida por diversas entidades del Gobierno, el cual ya viene adoptando las primeras acciones para arribar a una solución, tras haber remitido al Congreso de la República un proyecto de Ley que modificaría la Ley No. 29022, estableciendo la aplicación de un régimen especial que facilite el despliegue de infraestructura a nivel nacional y elimine cualquier barrera que pretenda afectar dicha expansión.

En tal sentido, es indispensable que cualquier medida destinada a elevar los estándares de calidad en la prestación de sus servicios por parte de los operadores, sea aprobada luego que se haya arribado a una efectiva solución en cuanto a la problemática antes descrita para la instalación de infraestructura; ello en tanto dicha infraestructura constituye el principal insumo con el que cuentan los operadores para alcanzar una mejora en la cobertura y la calidad de sus servicios.

El reglamento de calidad propuesto incluye excepciones que pueden ser acreditadas por las empresas operadoras ante el organismo regulador. Por otro lado, el regulador reconoce la relación entre la infraestructura instalada y la calidad del servicio ofrecida, por lo cual, dentro del ámbito de su competencia, propicia el despliegue de nueva infraestructura de telecomunicaciones.

Como se ha señalado, estos eventos o casos de fuerza mayor, pueden ser acreditados de acuerdo a las normas vigentes.

Resulta conveniente invocar al regulador a continuar promoviendo las medidas que se encuentran a su alcance para contribuir a una solución y, acorde con la realidad actual, aprobar la implementación de cualquier parámetro de calidad para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones luego que la presente problemática haya alcanzado una efectiva solución,

**1.2 Reventa indebida de los servicios públicos de telecomunicaciones:** Otra problemática que afecta seriamente a la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por las empresas operadoras, es la reventa informal de tráfico a través de locutorios públicos y cabinas de Internet, en tanto esta indebida utilización de los servicios produce importantes niveles de congestión en las capacidades de red desplegadas por los operadores repercutiendo directamente en la calidad de los servicios.

En tal contexto, es preocupante que, a pesar de la existencia de dicha problemática, el Proyecto haya planteado establecer la obligación a cargo de los operadores, de garantizar constantemente una navegación en internet que represente el 40% de la velocidad ofrecida y el 80% al menos una hora al día. Con el congestiónamiento producido por la reventa informal de los servicios resultará inviable alcanzar éstos estándares de navegación por más esfuerzos que ejecuten los operadores con miras a ampliar sus capacidades en la red.

**1.3 Cortes de Fibra Óptica:** El vandalismo en determinadas zonas así como el impacto de obras de infraestructura pública o privada afectan de manera recurrente las conexiones subterráneas, generando problemas en la prestación del servicio. Esta situación se agrava dada la dificultad de detectar para posteriormente solucionar el problema, por parte de las empresas operadoras. El Proyecto no considera que, los sobrecostos que implican estas situaciones sumados a la exigencia de un nivel de redundancia como el planteado, no solo no resulta eficiente sino que resulta en contra de una política inclusiva. En efecto, los parámetros planteados incrementan las necesidades de inversión para otorgar acceso a servicio a mayor número de localidades, llevando a que la ampliación de cobertura sea menor.

**1.4 Redes de transporte:** En muchas ciudades el acceso al servicio se ejecuta utilizando redes de radio e incluso satelital. Sin embargo, el Proyecto parece asumir la existencia de una red de transporte a nivel nacional basada en fibra óptica -que no existe-, razón por la cual no habría previsto que los estándares de calidad exigidos no obedecen a la realidad de la red de transporte actual. En ese sentido, corresponde considerar que cualquier mejora de la calidad de acceso a internet en zonas sin fibra óptica debe ir de la mano con el despliegue de la red dorsal.

Al respecto, cabe precisar que, ante indicios de uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones, es la propia empresa la cual se encuentra facultada a realizar las denuncias del caso ante el organismo regulador, el cual evaluará y concluirá dentro del plazo de ley.

El OSIPTEL no es ajeno a la problemática existente, sobre todo la referida a tema de vandalismo. Sin embargo, se debe tener en cuenta que es necesario acreditar debidamente el hecho para su consideración. De otro lado, en el país se encuentran buenas prácticas de seguridad física y salvaguarda de elementos de red implementada por las empresas; que conllevan incluso casos de una drástica reducción de estos eventos. El regulador considera que estas prácticas pueden ser expuestas y compartidas entre las propias empresas.

Por otro lado, el proyecto no pretende introducir ineficiencias, sino por el contrario busca salvaguardar la prestación del servicio con el consiguiente beneficio a los usuarios (que pueden hacer uso del servicio) y empresas (que pueden cobrar por dichos servicios). En efecto, es la propia empresa que desde la óptica de lo razonable y técnicamente fiable la puede implementar y, luego, de ser el caso exponer al regulador las medidas adoptadas.

## **2. Considerar las características de las redes fijas y móviles para una correcta aplicación de la norma:**

Es perjudicial que el proyecto no considere las particularidades de las redes fijas y móviles, en especial en lo relativo a los indicadores de calidad de internet.

En efecto, el Proyecto establece la obligación a cargo de los operadores de garantizar una velocidad constante de navegación en internet del 40% de la velocidad ofrecida y el 80% una hora al día. Esta medida afectará directamente a las capacidades que soportan las redes de servicios públicos de telecomunicaciones afectándose con ello a todos los usuarios. En todo caso, el implementar capacidades de red que permitan navegar a tales velocidades de Internet constantemente, generará importantes costos para la prestación de los servicios de datos y acceso a Internet que irremediablemente terminará repercutiendo en los costos de acceso al servicio que deben ser asumidos por los usuarios.

Adicionalmente, no se ha considerado el caso particular de las redes de acceso móvil que en su totalidad están conformadas por segmentos que comparten recursos entre varios usuarios. La calidad entre la antena y el terminal dependerá de varios factores como el número de usuarios en cobertura y de su patrón de consumo. Además de estos factores, hay que considerar las horas pico, los días de la semana, el desplazamiento de los usuarios, el tráfico, accidentes, congestiones, manifestaciones, eventos, etc. El clima, los obstáculos (edificios, vehículos, montañas, entre otro) y la distancia entre el terminal y la antena, entre otros aspectos ajenos al planeamiento de la red también afectan la performance y la experiencia del usuario. Por lo que no resulta posible garantizar una velocidad mínima por usuario móvil, siendo este principio reconocido a nivel internacional, incluso por la GSMA. Del mismo modo, como se indicó anteriormente, debe reconocerse las particularidades que involucra el prestar el servicio en determinadas zonas del país que, aun no siendo rurales, su acceso se ejecuta por radio o incluso a nivel satelital.

## **3. Necesidad de aclaraciones y definiciones para evitar subjetividades en la aplicación:**

Varias de las propuestas del Proyecto tienen una redacción confusa y ambigua por lo que se necesita definiciones y aclaraciones para una evaluación certera de su impacto y correcta aplicación. Así, falta precisiones respecto a qué se entiende por una avería masiva, cómo se

Considerando las diferencias en la planificación de las redes fijas y móviles, se propone que el servicio de acceso a Internet brindado a través de redes fijas garanticen al menos el 40% de la velocidad máxima ofertada en el contrato (aplica para la velocidad de bajada y la de subida); debiendo considerarse que la velocidad de transferencia (bajada/subida) es un parámetro esencial que caracteriza la prestación del servicio que ha sido ampliamente definido como indicador en la regulación de los países tanto de la región como por órganos internacionales<sup>8</sup>. Similarmente, para el servicio de acceso a Internet brindado a través de redes móviles, se propone que garanticen al menos el 40% de la velocidad máxima ofertada en el contrato (aplica para la velocidad de bajada y la de subida). Asimismo, con el fin de que la empresa operadora no realice el dimensionamiento de las redes en función al mínimo garantizado y que las velocidades comercializadas correspondan a las características técnicas que de forma efectiva puede brindar la empresa operadora, se propone que las empresas operadoras cumplan con brindar el servicio al menos con una velocidad mínima del 80% de las velocidades máximas de bajada y subida contratadas, de forma continua, por lo menos en una hora durante el día, en tanto los escenarios de medición satisfagan las condiciones técnicas requeridas. Estos requerimientos no aplican para las tecnologías dial up y GPRS/EDGE.

Para efectos de las definiciones, el Proyecto ha considerado un glosario de términos y anexos de procedimientos de supervisión que aclaran las inquietudes manifestadas por este gremio.

<sup>8</sup> La oferta comercial del servicio de acceso a Internet está caracterizada en base a una velocidad de transferencia pico y a un porcentaje mínimo garantizado de ésta. La "velocidad de transferencia" es un parámetro esencial de la prestación del servicio, establecido como un indicador de calidad en la Resolución N° 040-2005/OSIPTTEL (TTD: Tasa de Transferencia de Datos). Esto es ampliamente reconocido a nivel mundial, como se puede apreciar en las regulaciones de calidad de servicio emitidas; por ejemplo en Brasil (Resolución 574 y 575 del 28 de octubre de 2011), Colombia (Resolución 3067 de May-2011 y modificatorias), Chile (Decreto N° 368 de Dic-2010), México (Resolución P/130711/291 del 30/08/2011), Ecuador (Resolución 216-09-CONATEL-2009), Argentina (Resolución N° 5/2013 del 02 de julio de 2013), Comunidad Europea (norma ETSI EG 202 057-4), etc.

aplicará el indicador de velocidad de internet y qué alcance tienen las mediciones efectuadas por los usuarios, entre otras.

#### **4. Propuesta de Indicador de Disponibilidad resultará más eficiente que el régimen vigente de interrupciones a favor del cliente:**

Resulta propicia y positiva la revisión del marco de interrupciones, sin embargo, la coexistencia del régimen de interrupciones establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (las "Condiciones de Uso") y la aplicación del Indicador de Disponibilidad del Servicio establecido en el Proyecto duplicará esfuerzos, regulación y labores.

Es inconveniente establecer a través del presente indicador, una nueva regulación para los casos de interrupciones de servicios, puesto que su eventual incumplimiento podría generar una doble sanción para los operadores en caso se produzca una interrupción o indisponibilidad; la sanción que les correspondería asumir por incumplir el presente indicador y la sanción que también se les aplicaría por no cumplir con el deber de continuidad expresamente regulado en las Condiciones de Uso.

Una doble regulación para interrupciones del servicio como la planteada en el Proyecto, constituiría un régimen sancionador desproporcionado y contrario a los principios administrativos de razonabilidad y proporcionalidad que deben regir la actuación de OSIPTEL.

En tal sentido, resulta conveniente que el tratamiento de interrupciones sólo sea medido por éste indicador (para lo cual se deberá evaluar adecuadamente los valores del mismo) lo que significará dejar sin efecto el régimen vigente, sin perjuicio de las supervisiones que puedan realizarse por eventos críticos o específicos. Esto permitirá enfocarse en la reposición del servicio, en la devolución al usuario cuando corresponda y la adopción de medidas correctivas, en vez de un enfoque sancionador como el planteado y que, como la experiencia lo demuestra, no resulta eficiente. En su defecto, el indicador Disponibilidad del Servicio planteado en el Proyecto, deberá ser tratado como un indicador netamente informativo que permita al usuario determinar los niveles de disponibilidad e interrupciones de servicios que presentan los operadores, para de este modo elegir al operador que ofrece las mejores condiciones del servicio.

Es necesario que se mejoren y actualicen los mecanismos de información sobre casos de (i) interrupciones y de (ii) mantenimientos buscando su eficiencia. Para los primeros deberá optarse por declaraciones mensuales donde se sustenten las causales de las interrupciones que superen los 60 minutos, y para los segundos, mediante la información vía avisos o

El régimen contemplado no es desproporcionado, habida cuenta que en varios de los indicadores se prevé un compromiso de mejora que es un conjunto de acciones, que tiene por finalidad contribuir a la mejora de la prestación del servicio de telecomunicaciones en un tiempo determinado.

El OSIPTEL se encuentra analizando el impacto, que con relación a otras normas, conlleva el presente proyecto normativo. En efecto la normativa de Condiciones de Uso deberá ser adaptada a lo establecido en el presente Reglamento.

La publicación de los indicadores de disponibilidad tendrá un doble fin permitirá incentivar la competencia al permitir comparaciones entre las empresas y a su vez permitirá conocer si se mantiene dentro de los estándares de calidad mínima establecidos en el Reglamento.

publicaciones en las páginas web de los operadores. Complementariamente se deberá disponer como única posibilidad de sanción los casos en que el indicador de disponibilidad del servicio sea incumplido como consecuencia de interrupciones - injustificadas y de responsabilidad directa del operador- que superen los 60 minutos y generen real afectación en los usuarios. Así, la abstracta e indeterminada "falta de continuidad de servicio" no podrá ser objeto de sanción, siendo que su determinación debe estar reflejada en el incumplimiento del indicador antes mencionado, lo que evitará la doble sanción.

#### **5. Necesidad de considerar tiempos de adecuación:**

En caso se aprobase el Proyecto, resulta indispensable establecer tiempos de adecuación específicos para cada indicador. En efecto, muchos de los nuevos indicadores, exigencias y requerimientos que trae consigo el Proyecto requieren implementación y campos en nuestros procesos actuales. Del mismo modo, debe considerarse periodos de gradualidad necesarios para garantizar una mejora continua. No tendría objetivo poner una valla muy alta si la misma, por las particularidades del caso peruano y en especial los factores externos existentes, resultará incumplible. Industria y Regulador deben caminar de la mano para cumplir con el objetivo de mejorar cada vez más los servicios de telecomunicaciones a favor del cliente, lo cual presupone también trabajar en la eliminación de las grandes trabas vigentes para el desarrollo de infraestructura.

#### **6. Necesidad de eliminar disposiciones contrarias a las normas y/o contratos de concesión:**

De ser aprobado el Proyecto, es necesario que el mismo se adecuó a las leyes vigentes, y se eliminen por ejemplo: (i) la exigencia de remitir información en un plazo menor al de 2 días que una norma de rango superior ha previsto, a favor de los operadores, (ii) la exigencia de reportar la interrupción de un servicio en un plazo menor al previsto en el contrato de concesión, entre otros. Asimismo, se debería retirar del Proyecto toda intromisión a la libertad de empresa, como por ejemplo solicitando la apertura de determinadas oficinas en cada departamento del país, entre otros.

En conclusión, AFÍN invoca a que el Proyecto de reglamento propuesto considere estos argumentos, para que se aplique un marco regulatorio de calidad eficiente que beneficie al usuario y a la industria, a través de la exigencia de estándares de calidad razonables a ser implementados una vez que se haya solucionado la grave problemática para el despliegue de infraestructura que aqueja actualmente a nuestro país.

El OSIPTEL respeta la razonabilidad de los plazos, sin perjuicio de ello se considera un plazo especial para la información preliminar referida al evento crítico y/o que el OSIPTEL considere como tal, en este caso la empresa operadora deberá informar de manera preliminar, en un plazo máximo de (2) horas desde el inicio del evento: i) la fecha/hora de inicio, ii) los servicios afectados, iii) la posible causa de la interrupción, y iv) las zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros poblados).

La entrada en vigencia de la propuesta normativa, incluye un periodo de tiempo que permitirá la adecuación que requiera la empresa para cumplir con los valores establecidos en indicadores. En tal sentido considerará los plazos establecidos en el contrato de concesión, sin embargo, la información solicitada tiene el carácter preliminar con el fin de mantener a los usuarios debidamente informados.

**Comentarios Específicos recibidos**

<b>Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</b>	
<b>Propuesta</b>	
<b>Artículo 1°</b>	<p><b>Artículo 1°.- Objeto y alcance de la norma</b>                      El presente Reglamento tiene por objeto establecer indicadores de calidad a ser aplicados por las empresas operadoras que presten los siguientes servicios públicos de telecomunicaciones, en áreas urbanas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Servicio de Telefonía Fija, en la modalidad de abonados y de Teléfonos de Uso Público.</li> <li>ii. Servicio de Telefonía Móvil.</li> <li>iii. Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).</li> <li>iv. Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado) con sistema digital.</li> <li>v. Servicio Portador Local.</li> <li>vi. Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional.</li> <li>vii. Servicio de acceso a Internet y de transferencia de datos.</li> <li>viii. Servicio de distribución de radiodifusión por cable.</li> <li>ix. Servicio de conmutación para transmisión de datos.</li> </ul> <p>No se encuentran incluidos aquellos servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Para determinar estas áreas se considerarán las clasificaciones previstas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI y lo dispuesto por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, respectivamente.</p>
<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b></p> <p>1- Se indica que el Reglamento aplica a operadores que presten servicios en áreas urbanas. Aunque en la lista sí se menciona al Servicio Portador Larga Distancia Nacional e internacional, no queda del todo claro si el Reglamento aplica a los operadores con concesión de Portador Larga Distancia nacional o internacional que prestan servicios de arrendamiento de circuitos satelitales. Los cuales generalmente se prestan a usuarios localizados en áreas remotas mayormente rurales (ya que a pesar de tener un alto costo, el usuario no tiene otra manera de comunicarse con su oficina central o el exterior por no tener disponibles los servicios de comunicación típicos de las áreas urbanas).</p> <p>2- Como a través estos servicios de arrendamiento de circuitos satelitales se transporta información basada en la arquitectura TCP/IP: datos, VoIP, acceso a Internet, video, etc., en el caso que el servicio satelital se complemente con un acceso terrestre a Internet (el cual puede</p>	<p>El presente Reglamento es de aplicación en áreas urbanas, en caso del Servicio Portador Larga Distancia Nacional e internacional, son de aplicación exclusiva en cuanto el usuario se encuentre en áreas urbanas indistintamente del tipo de tecnología.</p> <p>En este supuesto corresponde la aplicación exclusiva del servicio portador.</p>

<p>ser brindado mediante la red de otro operador, a veces ubicado en otro país), es necesario precisar que tampoco aplicaría el servicio de acceso a Internet porque el operador de servicios satelitales no es necesariamente un ISP.</p> <p>Será conveniente que precisen un poco más la fuente de información para evitar confusiones. Por ejemplo para las zonas rurales tenemos la relación más reciente publicada en la web del FITEL (MTC) del 2010-2011 (con 96,453 localidades), la cual a su vez está basada en el Censo INEI del 2007. Por otro lado, para los lugares de preferente interés social tenemos al mismo MTC mediante el DS 024-2008-MTC donde menciona sólo 200 lugares, y por otro lado el mismo FITEL con otra lista de 16,000 lugares donde de manera genérica mencionan en la presentación del archivo que se refiere a localidades rurales y de preferente interés social.</p>	<p>No se encuentran incluidos aquellos servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Para determinar estas áreas se considerará el "Listado consolidado de Centros Poblados urbanos y rurales" y sus puntos de referencia del Reglamento para la supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y fijos con Acceso Inalámbrico (Resolución N° 135-2013-CD-OSIPTEL).</p>
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b>  <b>Respecto de la definición de urbano y rural:</b>  Debemos señalar que actualmente, se viene considerando que en caso una determinada área sea declarada urbana por el INEI; ésta no puede ser considerada como rural, de modo que los registros de tráfico correspondientes a los contadores de las estaciones base que brinden servicio única y exclusivamente en dichas áreas rurales deberán ser excluidos del análisis a ser efectuado.</p> <p>Asimismo nos permitimos comentar este concepto, porque de éste se dependen obligaciones - para las empresas operadoras como para el OSIPTEL en sus procedimientos de supervisión - que resultan ineficientes en cuanto al análisis; toda vez que es de público conocimiento que la diferencia entre rural y urbano para los servicios de telecomunicaciones es una agrupación muy genérica que complica la gestión. Por ejemplo esta distinción se aplica para la elaboración de los indicadores TINE y TLLI con el Reglamento de Calidad 040-2005-CD/OSIPTEL y la experiencia ha evidenciado a lo largo del tiempo que en zonas con la etiqueta de urbana, el Comportamiento del tráfico es rural; por lo tanto en la supervisión que realiza OSIPTEL respecto de los indicadores de TINE y TLLI presentan valores degradados bajo criterios de zona urbana y estas estaciones son permanentemente observadas, cuando el diseño mismo de los parámetros de antena para la cobertura de la zona va con criterios de extensión de cobertura; de modo de poder brindarles a dichas zonas alejadas la posibilidad de comunicarse eventualmente y es el tráfico que sirve de sustento para ello.</p> <p>Es en ese sentido que es muy importante que en la aplicación de un proyecto como el que comentamos, se tome en cuenta esta situación que solo se puede observar cuando se analiza el desenvolvimiento de la gestión diaria tanto de los operadores como del Regulador.</p> <p>Por lo expuesto, proponemos que el OSIPTEL considere estas observaciones ya modo de estandarización se utilice el listado de Centros Poblados urbanos que han sido remitidos con ocasión de la implementación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura.</p>	<p>No se encuentran incluidos aquellos servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Para determinar estas áreas se considerará el "Listado consolidado de Centros Poblados urbanos y rurales" y sus puntos de referencia del Reglamento para la supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y fijos con Acceso Inalámbrico (Resolución N° 135-2013-CD-OSIPTEL).</p> <p>Por otro lado, de acuerdo a los datos que maneja OSIPTEL, se ha observado una correspondencia entre los valores de los indicadores de calidad de las estaciones base y los reclamos de calidad (de usuarios, organismos públicos, municipalidades, etc.) presentados ante este organismo, por lo cual consideramos pertinente mantener estos criterios.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b>  Respecto del alcance de la norma, consideramos que el Proyecto es una oportunidad para abrir el debate y analizar la necesidad de que servicios como la telefonía fija y la televisión por cable, con niveles de crecimiento bajos en los últimos años, sean exonerados del alcance de un marco</p>	<p>La necesidad de incluir la televisión por cable se debe a que, de acuerdo a los reportes que maneja el OSIPTEL, los usuarios de</p>

<p>regulatorio de calidad, o al menos simplificar dicho marco, excluyendo indicadores que han dejado de ser relevantes n el reducir su nivel de exigencias.</p> <p>En efecto, no encontramos justificación en ampliar el alcance de la norma de calidad a servicios que a la fecha se manejan eficientemente con estándares de calidad establecidos por las propias empresas operadoras.</p> <p>En vuestra Exposición de Motivos se reconoce la evolución que ha demostrado el mercado de las telecomunicaciones en los últimos años, y la necesidad de establecer nuevas exigencias de calidad a servicios que han experimentado un desarrollo importante en los últimos años como el de acceso a internet y la telefonía móvil, por lo que consideramos que incluir al servicio de televisión por cable no tiene sustento alguno ni guarda relación con la modernización del marco regulatorio de calidad.</p> <p>Asimismo, consideramos que debe formar parte de las Disposiciones Generales las exclusiones a la aplicación de los indicadores de calidad que son comunes a todos. En efecto, si bien el artículo 1 incorpora la exclusión de áreas rurales y de preferente interés social, no ha incorporado otras exclusiones en su medición, como casos fortuitos, fuerza mayor, circunstancias fuera del control de la empresa operadora y días u horas de tráfico anómalo.</p> <p>En ese sentido, sugerimos incorporar como parte de este artículo las exclusiones a las que hace referencia el numeral 5 del Anexo 15 del proyecto, con las siguientes precisiones:</p> <p>a) Situaciones de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control de las empresas operadoras. Será considerada dentro de esta tipología de excepciones las restricciones y/o prohibiciones municipales para la instalación, ampliación o continuidad de infraestructura de telecomunicaciones necesaria para la calidad y/o continuidad en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>b) Afectaciones de los indicadores de calidad que ocurren como consecuencia de una disposición legal o mandato administrativo o judicial. Esto ocurre por ejemplo si se debe interrumpir el servicio por un periodo superior al previsto para situaciones de mantenimiento producto de la implementación de una nueva regulación.</p> <p>c) Las situaciones de tráfico y/o consumo anormal debido a una excesiva demanda de los usuarios entendiéndose por tales los días 14 de febrero, el 31 de octubre, el "Día de la Madre", el "Día del Padre" , el 24 y 31 de diciembre y feriados nacionales y regionales no laborables y la víspera de éstos. En el caso de feriados regionales, aplica a los servicios que se brindan en la zona con tráfico anormal.</p> <p>d) El periodo entre las 00:00 y las 05:59 horas, para la realización de trabajos de mantenimiento y mejora tecnológica.</p> <p>Estas exclusiones comparten la lógica de reconocer que las redes de telecomunicaciones no se dimensionan en base a eventos inusuales, situación que resultaría ineficiente. Asimismo, considera la existencia de factores externos que escapan del control de las operadoras pero que terminan teniendo incidencia en la prestación del servicio.</p>	<p>televisión por cable deben recibir servicios con mayor calidad de atención y de disponibilidad.</p> <p>La motivación de incluir el servicio de televisión por cable, se debe a los constantes reclamos presentados por los usuarios.</p> <p>La pertinencia de las exclusiones se determina en cada procedimiento de manera específica, debido a la distinta naturaleza de los indicadores.</p> <p>Es necesario conocer el comportamiento real de la red, a través de los reportes permanentes de los diferentes indicadores independientemente de las situaciones de caso fortuito y/o fuerza mayor, para que este Organismo tome las decisiones correspondientes para la mejora del servicio, y de considerarse pertinente se podría establecer las excepciones del caso.</p> <p>Compartimos la apreciación en el sentido que <i>"las redes de telecomunicaciones no se dimensionan en base a eventos atípicos o inusuales"</i> por lo que este Organismo ha establecido las excepciones pertinentes.</p> <p>Para el caso de los indicadores TINE y TLLI del presente reglamento más que un análisis por centro poblado urbano, se consideran el análisis de las estaciones base que atienden por lo menos a un centro poblado urbano.</p>
---	--

<p>Por otro lado, respecto de la clasificación de áreas urbanas rurales, solicitamos considerar el listado de áreas rurales que ha establecido OSIPTEL como parte del Reglamento de Cobertura, aprobado por Resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL, el cual, partiendo de la información del INEI, ha realizado una actualización de dichas zonas. Esto permitirá una coherencia entre los dos marcos normativos que sin duda se encuentran relacionados. Caso contrario, tendríamos la situación de un centro poblado que de acuerdo a la norma de cobertura es rural y, por tanto, no se aplica los criterios de dicho reglamento, pero que en base al Reglamento de Calidad es urbano, y por tanto, debe cumplir con criterios específicos sobre el Indicador de "Calidad de Cobertura del Servicio".</p> <p>Esto sin duda generaría incongruencia en la aplicación de la regulación.</p>	<p>No se encuentran incluidos aquellos servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Para determinar estas áreas se considerará el "Listado consolidado de Centros Poblados urbanos y rurales" y sus puntos de referencia del Reglamento para la supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y fijos con Acceso Inalámbrico (Resolución N° 135-2013-CD-OSIPTEL).</p> <p>En ese sentido, de acuerdo a datos estudiados por OSIPTEL, se ha observado una correspondencia entre los valores de los indicadores de calidad de las estaciones base y los reclamos de calidad (de usuarios, organismos públicos, municipalidades, etc.) presentados ante este organismo, por lo cual consideramos pertinente mantener estos criterios.</p>
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Artículo 2°</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Propuesta</b></p> <p><b>Artículo 2°.- Indicadores de atención de operadora y reparación aplicables a múltiples servicios</b> Establézcanse los siguientes indicadores de calidad:</p> <p><b>2.1 Tasa de Incidencia de Fallas (TIF):</b> Es el porcentaje del número de averías reportadas por los abonados o usuarios de un determinado servicio público de telecomunicaciones, tales como servicio cortado o degradado, durante el período de un mes calendario, por cada cien (100) líneas en servicio o abonados, que sean atribuibles a la red de responsabilidad de la empresa prestadora del servicio. Las empresas operadoras deberán calcular la proporción de averías reportadas que han sido reparadas i) antes de veinticuatro (24) horas, y; ii) en más de setenta y dos (72) horas.</p>

	<p>El TIF resulta aplicable para el servicio de telefonía fija en la modalidad de abonados, el servicio de acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p> <p>Aplíquese para este indicador el Procedimiento de Medición y Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 2.</p> <p><b>2.2 Tasa de Reparaciones (TR):</b> En el caso exclusivo de teléfonos de uso público (TUP) se aplica el indicador Tasa de Reparaciones definido como el porcentaje mensual de fallas de TUP reparadas en menos de veinticuatro (24) horas respecto al total de fallas reportadas o detectadas, considerando todos los días calendario.</p> <p>Aplíquese para este indicador el Procedimiento de Medición y Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 2.</p> <p><b>2.3 Respuesta de Operadora (RO):</b> Medido en dos tramos como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros cuarenta (40) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta que se le presente la opción para comunicarse con un operador humano; y, (ii) dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano.</p> <p>El presente indicador resulta aplicable para el servicio de acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p> <p>Aplíquese para este indicador el Procedimiento de Medición y Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 3.</p>
<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b></p> <p>Para aplicar el TIF se refieren a procedimientos de Medición y de Valor Objetivo de Calidad en el Anexo N°2, pero en la tabla de Valor Objetivo de Calidad no mencionan al Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional y por lo tanto se concluye que ninguno de los 3 indicadores es aplicable a este servicio.</p>	<p>El TIF resulta aplicable para el servicio de telefonía fija en la modalidad de abonados, el servicio de acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable.</p>
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comentarios al respecto del indicador: tasa de incidencia de fallas (TIF)</b></li> </ul> <p>En la definición del indicador de Tasa de Incidencia de Fallas (en adelante TIF) si bien se aprecia que no ha habido ningún cambio en la definición del mismo respecto a la normativa vigente, debemos reiterar (tal y como lo hemos venido comentando en las supervisiones que nos han venido realizando) que en estricto para atender un reporte de avería el plazo que señala la normativa de reclamos es de 4 días calendario.</p> <p>En ese sentido, con la verificación del TIF en la práctica tenemos que los plazos se reducen a horas; lo que evidencia una falta de coordinación entre las diferentes normas que emite el Regulador.</p> <p>Por lo expuesto, solicitamos al Regulador alinear el Proyecto con la normativa de reclamos, a fin de que se establezcan plazos homogéneos para el trámite del reporte del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comentarios respecto del indicador: tasa de reparaciones (TR)</b></li> </ul> <p>Para medir el indicador proponemos diferenciar los objetivos del mismo en telefonía pública de interior y telefonía pública exterior.</p> <p>Sustentamos esta diferencia en el comportamiento del mercado; dado que - en su mayoría - los teléfonos son ubicados al interior de establecimientos que cuentan con horario de atención limitado</p>	<p>La evaluación del indicador TIF contempla las averías reparadas antes de las 24 horas y las averías reparadas <u>después de las 72 horas</u>, por lo que el plazo de cuatro (04) días calendario, indicado por Claro, se encuentra dentro del supuesto de que la avería reportada sea atendida después de las 72 horas, es decir que dicha evaluación trata de mejorar y diferenciar las incidencias en tres tramos (antes de las 24 horas, entre 24 y 72 horas y más de 72 horas). Sin embargo se considerará evaluar un sólo periodo.</p> <p>La apreciación es correcta, sin embargo, el operador deberá de demostrar que el teléfono público interior presenta una limitación para su reparación (restricciones o facilidades de acceso), para ello podría presentar el contrato en donde señale que dicho elemento se encuentra ubicado en el interior de un establecimiento y las</p>

<p>dentro de las 24 horas del día; por lo que, el acceso a éstos en caso requiera reparación, se ven reducidos a los horarios de atención del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comentarios respecto del indicador: respuesta de operador (RO)</b></li> </ul> <p>Respecto a este indicador, saludamos la intención que ha puesto el regulador en la propuesta, limitando esta medición a los servicios de Cable e Internet- toda vez que los otros servicios ya tienen normativa expresa que se ocupe de los mismos.</p> <p>No obstante lo indicado, nos preocupa el alcance que ahora se pretende brindar al indicador, dado que de medir transacciones críticas - reclamos en los servicio de telefonía fija y móvil -se pasa a medir todo el universo de llamadas realizadas por el usuario respecto de los servicios de acceso a Internet y radiodifusión por cable. Por tanto, ésta situación distorsiona el objeto de la medición; ya que, no permite homogenizar la atención a nivel de procesos y procedimientos internos, haciendo ineficiente la operación circunstancia que solo perjudica a los usuarios a través de las tarifas que finalmente le serán trasladadas.</p> <p>Respecto de lo que se considera "inicio de la llamada del usuario solicitamos se establezca el concepto y los parámetros; para su determinación; debido a que, las diferentes arquitecturas de un árbol del IVR pueden verse distorsionadas por esta situación. Por ejemplo: si ponemos a disposición del usuario un número de atención, en un contexto de convergencia de servicios, mediante el cual al marcar el cliente ingresa a un árbol que le brinda las opciones de los servicios a fin de que escoja, no consideramos válido que se contabilice desde la primera locución.</p> <p>Finalmente debemos señalar que la organización y la búsqueda de la eficiencia en la gestión de la atención a los clientes en los call centers; dependerá de que se conozca el detalle necesario para la elaboración de un árbol de atención y la determinación exacta del tramo a medir por parte del indicador.</p>	<p>restricciones de los horarios. Además los operarios de mantenimiento también tienen horarios de trabajo a menos que se cuente con turnos que atiendan permanentemente las 24 horas del día.</p> <p>Considerando que la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL la cual dispone la implementación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH), consideramos pertinente la apreciación planteada por la empresa, en el sentido que la evaluación de este indicador debe estar contenido en un sólo cuerpo normativo, para lo cual este Organismo planteará las modificaciones necesarias, sin que ello signifique que se descarte su evaluación, ya que este tipo de evaluación ayudará a establecer el grado de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios que brinda el operador.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b>  <u>Comentarios al indicador 2.1</u></p> <p>Saludamos la redacción más clara del Proyecto respecto del alcance de Este indicador, aun cuando reiteramos lo establecido en el punto anterior, en el sentido que no tiene justificación ampliar el alcance de la Tasa de Incidencia de Fallas al servicio de distribución de radiodifusión por cable, máxime tratándose de un servicio final cuya disponibilidad y satisfacción al cliente han venido demostrando niveles óptimos en los últimos años, sin imposición de obligaciones regulatorias de calidad:</p> <p>Consideramos que dada la propuesta de un Indicador de Disponibilidad, más bien es propicia la ocasión para revisar y flexibilizar los valores actuales por servicio, del procedimiento de exclusión, así como el procedimiento de medición respectivo. Sin perjuicio de lo indicado, nuestra propuesta alternativa la estaremos presentando a vuestro despacho en comentarios adicionales y en las reuniones específicas que sostendremos.</p>	<p>Este Organismo considera pertinente contar con información que permita analizar el servicio de distribución de radiodifusión por cable, por lo cual el indicador TIF no es sancionable, sino que es de carácter informativo, recogiendo los reclamos presentados por los usuarios, a diferencia del indicador de disponibilidad que recoge el comportamiento de la red, para lo cual se establecerán las excepciones de caso con el fin de evitar la duplicidad del análisis.</p>

Comentarios al indicador 2.2

Respecto de este punto, nos preocupa que OSIPTEL proponga que el incumplimiento de éste indicador sea tipificado como infracción leve, endureciendo de esta manera lo establecido en el actual Reglamento al reemplazar el valor referencial existente por valores objetivos de cumplimiento obligatorio y sancionable.

El comportamiento del servicio de telefonía pública en los últimos años más bien requiere de una reducción en la carga regulatoria y, primordialmente, la eliminación de sanciones por incumplimiento.

Por el contrario, es propicia la ocasión para revisar y flexibilizar el valor actual de 80% de reparaciones, así como el procedimiento de medición y datos respectivo.

Sin perjuicio de lo indicado, nuestra propuesta alternativa la estaremos presentando a vuestro despacho en comentarios adicionales y en las reuniones específicas que sostendremos.

Comentarios al indicador 2.3

Saludamos que OSIPTEL haya decidido excluir al servicio de telefonía fija y móvil del presente indicador dado que, como advertimos en la fase de comentarios del Reglamento de Calidad de Atención al Cliente, aprobado por Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y que dispone la creación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH) no tenía sentido la coexistencia de 2 indicadores que cubren el mismo objetivo regulatorio: la rapidez en la atención de los servicios de información y asistencia.

No obstante ello, en la propuesta no se habría considerado que de acuerdo al referido Reglamento el mismo es aplicable también para los servicios ofrecidos de manera empaquetada o en convergencia con los servicios de telefonía fija y móvil:

*"Para el caso de las empresas operadoras que brinden estos servicios en forma empaquetada o en convergencia con otros servicios públicos de telecomunicaciones, las obligaciones que se deriven de la presente norma también les resultarán aplicables por dichos servicios"*

Es decir, en el caso de Telefónica, que ofrece el servicio de acceso a internet y de televisión por cable en convergencia con el servicio de telefonía fija o el servicio de telefonía móvil, no tendría sentido la aplicación del presente indicador dado que ello involucra duplicar esfuerzos y costos regulatorios para atender la misma necesidad de cara al objetivo de protección de usuarios. Esto resultaría una medida irracional.

Esta situación se complica aún más cuando se revisa la forma de medición de ambos indicadores:

Mientras que el indicador se mide de la siguiente manera:

El Regulador considera pertinente establecer exigencias mínimas para el indicador TR, más aún cuando este cumple una función de inclusión al permitir el uso del servicio a cualquier persona que lo necesite, sin que medie contrato alguno (por ejemplo, en caso de uso de los teléfonos públicos), sino sólo el hecho de pagar por el servicio, para lo cual se necesita que este se encuentre disponible cuando el usuario lo requiera. Así mismo se contempla el mismo valor objetivo.

Como ya se ha mencionado, actualmente está vigente la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y que dispone la creación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH), consideramos pertinente la apreciación planteada por la empresa, en el sentido que la evaluación de este indicador debe estar contenido en un sólo cuerpo normativo, para lo cual este Organismo planteará las modificaciones necesarias, sin que ello signifique que se descarte su evaluación, ya que este tipo de estimación ayudará a establecer el grado de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios que brinda el operador.

**Cálculo indicador primer tramo:**

$$AVH1 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, donde la opción de comunicación con el operador humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada}}{\text{Número total de llamadas mensuales realizadas al canal de atención telefónico}} \times 100$$

Nota: Las empresas operadoras pueden contar con uno o más canales de atención telefónica

**Cálculo indicador segundo tramo:**

$$AVH2 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, atendidas por un operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario opta por esta opción}}{\text{Número total de llamadas mensuales atendidas por un operador, por canal de atención telefónica}} \times 100$$

La propuesta contenida en el Proyecto materia de comentarios plantea la siguiente fórmula:

**Cálculo indicador primer tramo:**

$$RO_{\text{Tramo 1}} \text{ (mensual, canal)} = \frac{\text{Llamadas establecidas con opción de comunicación a operador humano presentado dentro de 40 seg. + llamadas establecidas abandonadas antes de 40 seg.}}{\text{Total de intentos de llamada realizadas}} \times 100\%$$

**Cálculo indicador segundo tramo:**

$$RO_{\text{Tramo 2}} \text{ (mensual, canal)} = \frac{\text{Número de llamadas atendidas por un operador humano hasta 20 seg. luego de derivadas a éste + llamadas abandonadas antes de 20 seg. luego de derivadas a éste}}{\text{Total de llamadas derivadas a operador humano}} \times 100\%$$

Esto quiere decir que se estaría utilizando dos planteamientos distintos para cubrir el mismo objetivo regulatorio. Lo que resulta más crítico es que se podría dar el caso que a una misma atención en los servicios de información y asistencia, aplicaría 2 indicadores distintos, con dos fórmulas de medición distintas. Así, si un cliente llama al servicio de información y asistencia de Telefónica del Perú para reclamar sobre su servicio de distribución por cable que es parte de un trío contratado, dicha llamada será computada para el indicador RO y el indicador AVH, bajo criterios distintos.

Frente a ello, y considerando la tendencia a la convergencia en la prestación de servicio, solicitamos se evalúe la eliminación del indicador RO o, en su defecto, la exclusión de dicho indicador para "Para el caso de las empresas operadoras que brinden los servicios distintos a telefonía fija y móvil en forma empaquetada o en convergencia con estos servicios públicos de telecomunicaciones". Del mismo modo, en caso OSIPTEL considere que debe seguir existiendo el indicador RO, la fórmula de medición se reformule a fin de que sea tal como se ha previsto para el indicador AVH.

En este punto, creemos pertinente reflexionar sobre lo que hemos manifestado en los comentarios generales. No necesariamente un mayor número de indicadores de calidad garantizar una mejor calidad del servicio ni una mejor técnica regulatoria, dado que el presente caso es un claro ejemplo

El OSIPTEL respeta los criterios planteados por la empresa en su propuesta técnica, por ello evaluará acogerla aunque con ciertos matices en su implementación.

<p>de ello. La calidad del servicio es sin duda un factor de competencia en la prestación del servicio y la información para los usuarios respecto de la calidad ofrecida resulta importante para tal efecto. La claridad y simpleza en la información permite llegar mejor al usuario, que es el fin de OSIPTEL en el desarrollo de este tipo de marco regulatorio.</p> <p>Así, sopesemos qué puede entender el usuario de telecomunicaciones si se enfrenta a 3 indicadores de calidad (2 de ellos con 2 tramos) relacionados a la calidad del servicio de información y asistencia. A ello debe agregarse que 2 de ellos buscan medir lo mismo "qué operadora le atenderá más rápido" pero tendrán resultados distintos. Sin duda, este tipo de técnica regulatoria, de persistir en la versión final puede generar mucha confusión y lejos de favorecer al usuario no permitirá que adopte una adecuada elección al no poder entender de forma simple y directa qué operadora es mejor en esta materia.</p> <p>Frente a ello, solicitamos reevaluar la necesidad de persistir con un indicador que ya dejó de ser necesario, al existir otros indicadores que buscan cubrir lo mismo.</p> <p>Sin perjuicio de ello, insistimos en los comentarios vertidos en el artículo 1: todos los indicadores deben contemplar las situaciones de excepciones planteadas en el mismo.</p> <p>En el caso particular de este indicador, el mismo también se ve impactado por averías masivas en la red, por lo que debe evaluarse la inclusión de todo evento de tráfico anómalo que no sólo afecta la comunicación de los clientes sino también la atención de los canales de información y asistencia. Sí, un corte de fibra óptica, problemas con sistemas de búsqueda o páginas web muy frecuentadas, generan un impacto importante en el servicio de información y asistencia, lo cual no se limita a las horas que duró el evento sino que afectan el indicador todo el día del evento. Asimismo, sugerimos que los eventos a excluir sean informados a OSIPTEL al final del mes y no después de las 24 horas de haber ocurrido la incidencia para un mejor control del indicador.</p> <p>Ello es particularmente importante en el caso del servicio de acceso a internet, pues existe casuística de interrupciones cuya responsabilidad de la empresa no es posible determinar ya que pueden deberse a ataques de virus que afecten las PCs o los routers que son propiedad del cliente, caídas de servidores externos y/o internos de algún proveedor, etc) por lo que consideramos importante definir con claridad un procedimiento de determinación de exclusiones.</p> <p>Observaciones adicionales y/o propuestas las estaremos presentando en los comentarios ampliatorios y reuniones específicas que sostendremos con vuestro equipo técnico.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b>  <u>Comentarios al indicador 2.3</u>  El anexo 3 del Proyecto establece una nueva metodología para el cálculo del indicador Respuesta de Operadora ("RO"), disponiendo que el mismo deberá ser cumplido por las empresas operadoras que brindan el servicio de acceso a Internet de acuerdo a los siguientes estándares:</p>	<p>De acuerdo a lo mencionado, actualmente está vigente la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y que dispone la implementación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH),</p>

<p>Cumplir con un porcentaje de llamadas atendidas i) dentro de los primeros cuarenta (40) segundos de iniciada la llamada por el usuario hasta que se le presenta la opción de comunicarse con un operador humano; y ii) dentro de los primeros veinte (20) desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral i), hasta ser atendido por un operador humano.</p> <p>El porcentaje que demanda cumplir el indicador será, para el primer año, de 65%, 75% para el segundo, 80% para el tercero y 85% a partir del cuarto año en adelante.</p> <p>Sobre el particular, consideramos indispensable que en el Proyecto se excluya del cálculo del indicador RO, aquellas llamadas que se generan hacia los servicios de atención telefónicos de las empresas operadoras, producto de una afectación del servicio por caso fortuito, fuerza mayor o situaciones que escapen a su control, tales como congestiones o encolamiento de tráfico debido a eventos imprevisibles.</p> <p>Efectivamente, los números de atención telefónica habilitados por las empresas operadoras se encuentran dimensionados para atender una capacidad razonable de llamadas que realizan los diversos usuarios para formular sus consultas y/o interponer sus reclamos ligados a la prestación del servicio. Como resulta evidente y razonable, tal dimensionamiento no está preparado para mantener altos estándares de atención telefónica frente a eventos imprevisibles que se presentan esporádicamente y que pueden producir una congestión natural en las centrales de atención telefónica.</p> <p>Por ello, consideramos que todas las llamadas que se generen producto de situaciones imprevisibles sean excluidas por el Proyecto para el cálculo del indicador RO.</p>	<p>consideramos pertinente evaluar este indicador dentro de un sólo cuerpo normativo, para lo cual este Organismo planteará las modificaciones necesarias, sin que ello signifique que se descarte su evaluación, ya que este tipo de estimación ayudará a establecer el grado de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios que brinda el operador.</p>
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b></p> <p>La aplicación del TIF al servicio de Acceso a Internet no va alineado con la naturaleza del indicador (OSIPTEL no incluye los servicios públicos móviles en el ámbito de aplicación), siendo que la definición señalada en este reglamento sobre dicho servicio resulta muy amplia, incluyendo como valor añadido de! servicio móvil. El TIF debería aplicarse al servicio de Acceso a Internet de naturaleza fija y en la cual sea éste el servicio principal (soportado en un servicio portador), de lo contrario conllevaría a diferentes interpretaciones en su aplicación.</p> <p>Cabe señalar que en el TUO y el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones vigente, no se define como tal y está enmarcado en la realidad tecnológica actual; y en el caso del Reglamento de Calidad vigente, se le considera como un Servicio de Valor Agregado, con lo cual dependería del servicio principal brindado.</p> <p><u>Propuesta:</u></p> <p>En lo referente al TIF se le solicita al Osiptel especificar que el servicio de Acceso a internet es de naturaleza fija y soportada en un servicio portador.</p>	<p>De acuerdo a lo manifestado por la empresa operadora se realizarán las adecuaciones necesarias en el Glosario de términos (Anexo 1).</p> <p>Cabe indicar que el servicio de acceso a Internet se encuentra dentro del ámbito de supervisión del OSIPTEL, indistintamente que los accesos sean alámbricos o inalámbricos.</p>

<p><b>Americatel Perú S.A.</b>  - Respecto al artículo 2.3° (RO)  <b>Respecto a la nueva fórmula de cálculo del indicador RO:</b> Respetuosamente consideramos que no modificarse la forma de cálculo del indicador de calidad denominado "Respuesta Operadora" (RO), en especial si el Regulador no ha expuesto los motivos que sustentarían la necesidad de implementar una nueva métrica en dos tramos de medición.</p> <p>De otro lado, se aprecia que con la modificación propuesta, el RO se asimilaría al indicador "Rapidez de Atención por Voz Humana" (AVH) establecido en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, siendo necesario precisar que en su oportunidad, mi representada trasladó al Osipitel sus comentarios respecto de la implementación de dicho indicador.</p> <p>Al respecto, consideramos que de aprobarse la nueva forma de cálculo RO, y de acuerdo con los argumentos expuesto en su momento y lo establecido en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, debería extenderse la excepción señalada en dicho Reglamento, de tal manera que: i) Se aplique el RO considerando el ámbito de aplicación del referido Reglamento, o ii) se establezca dos niveles de aplicación del RO, siendo que en un primer nivel se aplique el RO conforme a los parámetros vigentes, y que en un segundo nivel se aplique este indicador, conforme a lo que dispone la propuesta bajo comentario.</p> <p>Ello en tanto en este caso, deben considerarse las implicancias financieras y administrativas que conllevarían el establecimiento de mecanismos de gestión de llamadas y de recursos humanos adicionales requeridos para cumplir con precisión los valor objetivos establecidos por el indicador RO, bajo los estándares dispuestos en el proyecto de norma comentado.</p> <p>Finalmente, de no tomarse en cuenta nuestra propuesta, consideramos necesario que se precise de qué manera serán realizadas las mediciones del indicador RO para el segundo tramo; en especial para los casos en los cuales por disposición de alguna institución del Estado (MTC, OSIPTEL, entre otros), se establezca la obligación de programar una locución publicitaria en nuestros servicios de atención telefónica que superen los veinte (20) segundos de duración.</p> <p>Nuestra inquietud surge debido a los casos en los cuales debemos de dar información a la población nacional. Para una mejor apreciación de lo antes señalado, traemos a colación la obligación establecida en el Marco de la Campaña de Difusión sobre el Uso Adecuado de los Servicios de Telecomunicaciones, dispuesta por el Artículo 20° del "Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias" aprobado por Decreto Supremo N° 051-2010-MTC.</p>	<p>Al respecto, de acuerdo a lo ya mencionado, actualmente está vigente la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y que dispone la creación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH), consideramos pertinente evaluar este indicador dentro de un sólo cuerpo normativo, para lo cual este Organismo planteará las modificaciones necesarias, sin que ello signifique que se descarte su evaluación, ya que este tipo de evaluación ayudará a establecer el grado de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios que brinda el operador.</p>
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b>  No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	

<b>Artículo 3°</b>	<b>Propuesta</b>	
	<p><b>Artículo 3°.- Indicador aplicable al servicio de telefonía fija</b>  <b>Tasa de Llamadas Completadas (TLLC):</b> Es el porcentaje de llamadas completadas originadas en la red en evaluación, del total de tentativas de llamadas originadas en la misma red, medidas durante la hora de mayor carga en un mes calendario.  Las mediciones son de aplicación al servicio de telefonía fija en la modalidad de abonados para las llamadas locales, llamadas de larga distancia nacional y llamadas de larga distancia internacional. Aplica para llamadas con acceso directo (llamadas originadas y terminadas en la red del operador).  Para otro tipo de llamadas originadas en la red del concesionario, se considera completado cuando el número llamado contesta, correspondiendo el cálculo del parámetro ASR (Answer Seizure Ratio). Aplica para llamadas con acceso indirecto (llamadas terminadas en la red de otro operador).  Aplicátese para este indicador, el Procedimiento de Medición y el Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 4.</p>	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b>  No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Comentarios respecto del indicador: tasa de la llamadas completadas (TLLC)</b></li> </ul> <p>Respecto a este indicador nos permitimos comentar que dado el actual avance tecnológico el servicio de telefonía fija se presta por diversos medios sean estos alámbricos o inalámbricos; en ese sentido, a nivel de conmutación se tiene plataformas independientes; circunstancia que hace la diferencia en la determinación de la hora de mayor tráfico. Por ejemplo: para los servicios alámbricos las horas con mayor tráfico cursado en el día comprende aproximadamente entre las 11:00 y 13:00 horas y para los servicios inalámbricos ello se da alrededor de las 18:00 y 22:00 horas.</p> <p>En este sentido, los valores obtenidos al determinar el indicador - a pesar de las consideraciones expuestas - no reflejarán de manera objetiva el desempeño de cada plataforma. Es por lo expuesto, que solicitamos no se modifiquen los porcentajes de cumplimiento de este indicador y se considere por separado la medición para cada tipo de plataforma (alámbrica e inalámbrica), tanto para la evaluación de desempeño como para su publicación.</p>		<p>Tomando en cuenta lo manifestado por la empresa operadora, se estimará las posibles diferencias de las redes del servicio de telefonía fija con acceso cableado e inalámbrico para su evaluación.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b>  No apreciamos del Proyecto justificación al incremento del valor propuesto de TLLC a <math>\geq 95\%</math>, y la actualización de su evaluación a una periodicidad semestral.</p>		<p>De acuerdo a los valores obtenidos en los últimos años, se ha observado que las empresas operadoras vienen cumpliendo con el valor propuesto planteado en el año 2005; el cual estaba fijado en 90%;</p>

<p>En la Exposición de Motivos el regulador justifica la necesidad del cambio propuesto en la mejora tecnológica de la prestación del servicio y la necesidad de actualizar un indicador establecido en el 2005; al respecto, debemos precisar que, como lo indicamos anteriormente, nos preocupa que se endurezca los valores y mediciones actuales de indicadores de servicios que en la actualidad ya vienen demostrando un adecuado performance, no obstante tratarse de un servicio que ha venido experimentando bajo niveles de crecimiento como la telefonía fija.</p> <p>De otro lado, saludamos que se determine el concepto de hora de mayor carga así como el establecimiento de excepciones para su aplicación en días determinados de alto tráfico y casos fortuitos o de fuerza mayor que puedan alterar el indicador.</p> <p>Sin embargo, sobre la metodología de cálculo de la Hora Cargada, obtener este valor por cada mes, tiene la dificultad técnica de capacidad de procesamiento de información de las centrales, para poder leer la información hora por hora. Por lo que solicitamos para el caso de la telefonía fija mantener la Hora Cargada según el actual procedimiento.</p> <p>Asimismo, saludamos la precisión de que el indicador TLLC no sea aplicable al servicio portador local y LDN, LDI, en la medida que ya estaba siendo considerado en el servicio final de telefonía fija. Entendemos que para escenarios de acceso indirecto, se aplicará el parámetro ASR.</p> <p>Sin embargo, respecto al parámetro ASR, para el caso de llamadas a otro operador de LD a través de otro operador (19XX), éste no es una cualidad de la red. En efecto, siempre que el usuario de destino este en la facultad de contestar o no, la llamada una vez entregada a otro operador ya deja de ser responsabilidad de nuestra representada, por lo que consideramos que el parámetro ASR hacia otros operadores no debe ser un valor objeto de sanción o penalidades, máxime cuando existen operadores con ASR muy por debajo del 70% y esto no es responsabilidad de nuestra empresa.</p> <p>Asimismo, debemos precisar que el ASR no mide la calidad de la red pues es la tasa de llamadas contestadas. En el escenario actual los clientes fijos usan su línea telefónica mas para el uso de acceso a internet que para llamadas telefónicas. El Memovox no contribuye al indicador dado que es reducido el número de clientes que dejan mensaje, al recibir la locución cuelgan.</p> <p>Las llamadas a líneas rurales siempre van a tener bajo ASR debido a que son usadas más para llamadas salientes que para entrantes, por tanto muchas llamadas encuentran a la línea ocupada. En el caso de llamadas a celulares, en un ejercicio realizado éstas tienen un comportamiento de ASR de alrededor de 50% incluso menor.</p>	<p>y debido a las mejoras tecnológicas en el mercado de telecomunicaciones es factible su incremento, más aún cuando actualmente existen empresas operadoras que cumplen con el valor propuesto en el presente proyecto.</p> <p>La tecnología de centrales digitales permite obtener estadísticas por hora, tal como lo vienen reportando las empresas operadoras, más aun considerando que el concepto de hora cargada se aplica a redes fijas y móviles. Consecuentemente, la obtención de la hora cargada será de manera similar a la calculada en las redes de telefonía móvil.</p> <p>Respecto a su apreciación de que el TLLC no es aplicable al servicio portador local y LDN, LDI, es correcta por cuanto su efecto ya está siendo considerado en el servicio de telefonía fija (servicio final) y se realiza mediciones del parámetro ASR para escenarios de acceso indirecto.</p> <p>Tomando en cuenta lo manifestado por la empresa operadora, la contestación de una llamada es facultad de quien la recibe por cuanto no depende de la red de origen, por lo tanto este indicador tendrá efectos informativos.</p> <p>Sin embargo para los casos de los servicios especiales básicos y facultativos brindados por la misma empresa operadora, este indicador se encuentra bajo el control de la empresa operadora, la cual debería dimensionar su infraestructura para atender la demanda de sus usuarios. El presente indicador tendrá un valor objetivo de 90%.</p>
---	--

El valor de 70% solicitado por Osiptel es inalcanzable por lo que sugerimos un valor promedio general, puesto que por operador no se cumpliría. En tal sentido, sugerimos la revisión del referido parámetro, en los términos indicados.

**Viettel Perú S.A.C.**

Dado que nuestra empresa también brindará el servicio de Telefonía Fija exponemos nuestras observaciones en relación a los cambios realizados en la metodología de cálculo del Indicador TLLC y ASR :

- Estamos de acuerdo con los cambios propuestos en la metodología, sin embargo para el incremento del valor objetivo de 90% a 95% no se presenta mayor sustento técnico en la exposición de motivos a pesar de dichos cambios, es por ello que no estamos de acuerdo con dicho incremento.
- Estamos de acuerdo con realizar un reporte de ASR para la Interconexión con otros operadores, sin embargo creemos que el valor objetivo propuesto debería estar alineado con las normas de Interconexión vigentes, ya que en la actualidad el incremento de capacidad de los enlaces de Interconexión pasan por un proceso que puede tomar hasta 45 días hábiles, lo cual afecta dramáticamente la calidad del servicio en caso de incremento inesperado del tráfico.
- A su vez, y aunque el parámetro ASR expresa sólo la calidad tráfico saliente, los acuerdos establecidos sobre el incremento de capacidad de los enlaces para tráfico entrante contemplan periodos de observación del grado de ocupación de los enlaces de hasta 8 meses, lo cual no está alineado con la presente propuesta de norma.
- Que el cambio del % del indicador establecido en el Anexo 4 sea realizado de manera progresiva y a modo de observación:

	TLLC	ASR
Año1	90%	60%
Año2	91%	65%
Año3	92%	70%

Propuestas:

- En este sentido, se propone que el indicador TLLC y el parámetro ASR pasen por un período de observación de 3 años (no sujeto a sanción), luego del cual se podrá determinar en base al análisis técnico el valor objetivo y la penalidad correspondiente.

De acuerdo a los valores obtenidos en los últimos años, se ha observado que las empresas operadoras vienen cumpliendo con el valor propuesto planteado en el año 2005; el cual estaba fijado en 90%; y debido a las mejoras tecnológicas en el mercado de telecomunicaciones es factible su incremento, más aún cuando actualmente existen empresas operadoras que cumplen con el valor propuesto en el presente proyecto.

Tomando en cuenta lo manifestado por la empresa operadora, las llamadas que emplean interconexión telefónica no dependen de la red de origen, por lo cual este indicador sólo tendrá efectos informativos.

Cabe mencionar que el Reglamento de Calidad está vigente desde el año 2005, por lo que se tiene información suficiente que permite conocer la tendencia de este indicador, lo cual ha permitido proponer un valor objetivo.

	<p>- Aunque no es de alcance de esta norma sino del ámbito de Interconexión, pero guarda una relación directa con los objetivos de calidad indicados; proponemos que los periodos antes mencionados para el incremento de la capacidad de los enlaces se reduzcan: En el caso de los enlaces unidireccionales para tráfico saliente a 20 días hábiles (desde la recepción de la orden de servicio hasta la puesta en servicio de los enlaces); y que el OSIPTEL revise el período de observación para el caso de los enlaces unidireccionales para tráfico entrante, siendo nuestra posición que dicho período no debería exceder de 7 días consecutivos.</p>	
<p><b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Artículo 4°</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Propuesta</b></p> <p><b>Artículo 4°.- Indicadores aplicables al servicio público móvil</b> Establézcase los siguientes indicadores de calidad:</p> <p><b>4.1 Tasa de Intentos No Establecidos (TINE):</b> Definido como la relación, en porcentaje, de la cantidad de Intentos No Establecidos sobre el Total de Intentos. Este indicador se evaluará considerando todos los intentos de llamadas que se originan en la red de la empresa operadora, así como los que ingresan a ésta a través de los puntos de interconexión. El OSIPTEL realizará mediciones en campo sobre la accesibilidad del servicio, la cual corresponde a la proporción de intentos de llamadas que se establecen, respecto del total de intentos de llamadas realizadas, en una muestra de centros poblados. Aplíquese para este indicador lo establecido en el Anexo N° 5.</p> <p><b>4.2 Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI):</b> Definido como la relación, en porcentaje, de la cantidad total de Llamadas Interrumpidas sobre el total de Llamadas Establecidas. El OSIPTEL realizará mediciones en campo sobre la retenibilidad del servicio, la cual corresponde a la proporción de Llamadas interrumpidas, respecto del total de llamadas establecidas, en una muestra de centros poblados. Aplíquese para este indicador lo establecido en el Anexo N° 6.</p> <p><b>4.3 Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT):</b> Definido como el tiempo comprendido desde el envío de un mensaje de texto (SMS) desde un equipo terminal hasta su recepción en el equipo terminal de destino, dentro de una ventana de observación de ciento setenta y cinco (175) segundos. Asimismo, se calculará la proporción de mensajes de texto enviados que son recibidos exitosamente dentro de una ventana de observación de una hora. Aplíquese para este indicador lo establecido en el Anexo N° 7.</p> <p><b>4.5 Calidad de Cobertura de Servicio (CCS):</b> Se define como la intensidad de señal mínima aceptable que garantiza el establecimiento y la retenibilidad de las llamadas que realizan los usuarios del servicio. Aplíquese para este indicador lo establecido en el Anexo N° 8.</p> <p><b>4.6 Calidad de la Voz (CV):</b> Se define como la medida de inteligibilidad de la voz percibida por los usuarios durante la fase de conversación en una llamada. Aplíquese para este indicador lo establecido en el Anexo N° 9.</p>	

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> Si bien los indicadores de TINE y TLLI ya habían sido implementados es importante que en el marco de la elaboración de un Reglamento General se presenten y se modifiquen aspectos que en la gestión tanto el operador como el Regulador han podido advertir. En ese sentido, presentamos nuestros comentarios por cada indicador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comentarios respecto del indicador: tasa de intentos no establecidos (TINE)</b> Al respecto, coincidimos con el Regulador que el desarrollo de la tecnología móvil es dinámica en el tiempo y como consecuencia de este dinamismo, la desagregación de contadores y las constantes actualizaciones de software para las redes de acceso, es una práctica permanente de la industria.</li> </ul> <p>Lo expuesto se evidencia al verificar la gestión actual de los operadores, con la redacción del Proyecto materia de comentario. Al efecto, por ejemplo se establece en el Proyecto que el alcance en la tecnología del proveedor Huawei va hasta el RAN 13 cuando en la práctica estamos trabajando en el RAN 14 ya puertas de actualizar los software en el RAN 15, quedando "per se" desactualizado el Proyecto, aun sin entrar en vigencia.</p> <p>De lo comentado en el párrafo precedente se puede apreciar que el introducir en un Reglamento un nivel de detalle como el expresado para los contadores del proveedor Huawei, conlleva el peligro de que la norma se desactualice y los operadores quedemos en incertidumbre al no tener una norma actualizada y lo que es peor, demoremos en tomar acciones internas de gestión o dupliquemos los esfuerzos, en aras del cumplimiento de una norma que ya no se encontraría actualizada.</p> <p>En ese orden de ideas, nuestra sugerencia es establecer un nivel de coordinación con la Gerencia de Fiscalización del Regulador, a fin de que se trabajen los contadores y sus alcances en un documento que no sea el Reglamento, el cual por su naturaleza, no soporta cambios tan rápidos y dinámicos como el del actual avance tecnológico. Esta sugerencia se plantea tomando en consideración que el Regulador no emite normativa respecto de tecnologías, sino sobre servicios públicos de telecomunicaciones.</p>	<p>Indicador Tasa de Intentos No Establecidos (TINE): Efectivamente, el desarrollo de la tecnología móvil es dinámica en el tiempo, por lo que se requiere de actualizaciones periódicas que vayan a la par con dicho desarrollo. En ese sentido, se actualizará la propuesta y se considerarán las tecnologías existentes en el mercado, luego de un periodo prudencial de la fecha de su despliegue. Por otro lado, mediante el uso de contadores de los elementos de red se puede obtener un reflejo de la calidad del servicio ofrecido. Sin embargo, es oportuno indicar que, tomando en cuenta la necesidad de cambio que continuamente requiere el mercado, se considera pertinente no incluir en el presente Proyecto de Modificación del Reglamento de Calidad las actualizaciones de los contadores 3G, sino darles un tratamiento diferenciado a la presente propuesta, en aras de su ágil aprobación.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comentarios respecto del indicador: tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT)</b></li> </ul> <p>Si bien este indicador no es nuevo, debemos reiterar al Regulador que la mensajería de Texto tiene por naturaleza de su diseño, el concepto de "Store and Forward", que significa guardar y reenviar. Al efecto, el mecanismo de funcionamiento de la mensajería de texto - como valor de servicio agregado en las plataformas móviles- se genera sobre otra plataforma independiente, la misma que recoge el mensaje, valida el cumplimiento de las condiciones técnicas y comerciales (características del plan contratado) para el envío al destinatario y luego procede a su envío terminando el proceso en la verificación del éxito de la entrega.</p> <p>Como se puede apreciar, la plataforma que atiende este servicio realiza unas validaciones antes de enviar el mensaje al destinatario (consulta interna hacia los equipos de IN (Intelligent Network). En el caso de que la validación resulte negativa, el mensaje no se envía. En este contexto, explicado el funcionamiento de este servicio, en su primera fase, no resulta correcto que sea el operador el responsable de un intento de envío fallido por un tema de comercial (por ejemplo: cuando el plan contratado por el usuario no lo permita). Es por lo expuesto que le solicitamos al Regulador excluya estos intentos de las ventanas de observación que propone.</p> <p>Por otra parte, cuando como resultado de las validaciones comentadas, el plan del cliente permite se envíe el mensaje de texto, la plataforma que maneja el servicio, previamente consulta con otros elementos de la red y Saque J destinatario se encuentre con su servicio disponible de recibir el mensaje (terminal encendido, funcionalidad del equipo para permitir la recepción del mensaje y su locación este dentro de la cobertura entre oíos); y, es entonces cuando superada esta segunda validación, procede al envío del mensaje.</p> <p>En ese orden de ideas, si por alguna razón la segunda validación que hace la plataforma resulta no exitosa (porque no está con cobertura o tiene apagado su teléfono, entre otros), entonces no es correcto atribuir responsabilidad al operador por una entrega no exitosa, toda vez que no depende del operador controlar el extremo del destinatario. Por lo expuesto, solicitamos se excluya estas situaciones en la evaluación que vaya a realizar el Regulador, y en la ventana de observación que propone el Reglamento. .</p>	<p>El regulador tiene conocimiento técnico del funcionamiento del servicio de mensajería de texto. Además, de acuerdo a la metodología empleada (y propuesta) en las mediciones de calidad realizadas por OSIPTEL, se descartan las situaciones mencionadas por la empresa operadora.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b></p> <p><u>Comentarios a los indicadores 4.1 y 4.2</u></p> <p><b>1. Definición del alcance:</b> Consideramos que para la evaluación y medición de ambos indicadores debe tomarse en cuenta los supuestos de exclusión a nivel de red: caso fortuito, fuerza mayor, días de tráfico anormal por excesiva demanda, ventanas de mantenimiento. En ese sentido, de manera adicional a colocar las exclusiones en el artículo 1, sugerimos que dichos supuestos se planteen nuevamente de manera expresa en los Anexos 5 y 6, respectivamente. OSIPTEL ha planteado excepciones en el anexo 15, que tiene por objeto establecer el procedimiento de supervisión y no el alcance del indicador, lo que no consideramos sea una adecuada técnica normativa .</p>	<p><u>Comentarios a los indicadores 4.1 y 4.2</u></p> <p>En la propuesta se han establecidos exclusiones pertinentes para cada caso en los diversos Anexos, con el fin de no considerarlos en el cálculo de los indicadores, lo cual no exime a la empresa de reportar sus contadores, a pesar de las exclusiones definidas, pues ello ayuda a observar el comportamiento completo de algún evento de red. Además la propuesta del Reglamento se debe considerar en su integridad y no en forma parcial, con lo que la interpretación se logra revisando el documento completo.</p>

<p>Asimismo, proponemos también excluir de la medición a los días previos a los días feriados, pues estos registran mayor tráfico. Para corroborar lo anterior, estaremos adjuntando a vuestro despacho los patrones de tráfico de dichos días en relación al tráfico promedio de un día regular.</p> <p>Por último, debemos precisar que en el proyecto bajo comentario no se ha especificado si los temas de congestión se encuentran incluidos en alguno de los indicadores TINE, TLLI o en el Indicador de Disponibilidad. En nuestra opinión, congestión debe medirse dentro del indicador TINE o el indicador TLLI, las razones de nuestra afirmación se expondrán más adelante dentro de los comentarios al Indicador de Disponibilidad.</p> <p><b>2. Mediciones de campo:</b> OSIPTEL dispone adicionalmente a la fórmula vigente de medición de TINE y TLLI, la realización, en ambos indicadores, de mediciones de campo sobre accesibilidad y retenibilidad del servicio en "una muestra de centros poblados". Sobre el particular, es preciso realizar algunas aclaraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sustento, según la Exposición de Motivos es que la medición actual se basa en información recogida por la empresa operadora "por el lado de la oferta" y no la calidad percibida por el usuario "por el lado de la demanda". No dudamos de la importancia de medir la calidad del servicio por el lado del usuario. De hecho, en distintas oportunidades se ha trasladado al OSIPTEL lo importante que es para Telefónica conocer la percepción del usuario respecto del servicio ofrecido y eso es constantemente medido por nuestra representada, a través del ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE (ISC), más allá de las cifras obtenidas sobre el funcionamiento de red. Sin embargo, la calidad percibida por el usuario comprende múltiples factores, que hacen difícil aislarlos para tener una opinión únicamente centrada respecto de la accesibilidad y rentabilidad del servicio. Del mismo modo, se estaría confundiendo "calidad por el lado de la demanda" con "calidad medida por el Regulador". Aun cuando es interés del Regulador conocer el nivel de calidad ofrecido y percibido, el mismo no forma parte de la oferta ni de la demanda. Lo que se plantea es simplemente realizar un muestreo de eventos relacionados con la accesibilidad y retenibilidad del servicio, intentando acercarse a los valores reales, lo cual es posible a través de muestras representativas a nivel estadístico, aunque con un nivel de error. Sin embargo, no se toma en consideración que ahora se cuenta no sólo con un muestreo sino con el 100% de eventos, dado que la empresa operadora cumple con remitir a OSIPTEL el 100% de eventos de intentos de llamadas, sea estos establecidos, no establecidos, interrumpidos o no interrumpidos.</li> <li>• OSIPTEL cita como sustento de su propuesta la presentación "Determinación de Parámetros de Calidad en Servicios Móviles", realizada por Teodosio Pérez Amaral". Sin embargo, la referida presentación en ningún momento plantea la construcción de indicadores por el lado de la demanda que tengan como fuente del propio Regulador. De</li> </ul>	<p>En la propuesta del reglamento se considera pertinente excluir sólo los días feriados señalados en la misma norma.</p> <p>El indicador TINE incluye los escenarios de congestión a los que hace referencia</p> <p><u>Mediciones de Campo</u> De acuerdo a lo propuesto, las empresas deberán continuar enviando el 100% de información referida a los indicadores de calidad TINE y TLLI para su evaluación.</p> <p>Las técnicas de muestreo son utilizadas generalmente cuando se busca optimizar el análisis sin llegar a evaluar el 100% de datos, no es el caso del TINE y TLLI, donde se evalúa estación base por estación base bajo técnicas automatizadas y uso intensivo de herramientas informáticas que hacen posible analizar el 100% de información en periodos de corta duración sin necesidad de recurrir al muestreo de campo de la información (que supondría mayor empleo de tiempo en análisis sin aporte significativamente pues como se ha mencionado, se analiza el 100% de información). Sin embargo está en la potestad del regulador realizar auditorías sobre la información proporcionada por las empresas operadoras, para lo cual podrá hacer uso de técnicas que lo acerquen a concluir por convicción. Además de mediciones en campo que pretenden obtener resultados sobre accesibilidad y retenibilidad para validar la información recibida por la empresa, se debe evaluar la conveniencia de acudir a mecanismos de auditoría de la información proporcionada, las cuales podrán ser incorporadas</p>
---	---

hecho una de las ideas fuerza de la presentación es que *"Cada componente de satisfacción está positivamente correlacionado con la satisfacción total. Los más importantes son, por orden alfabético, atención al cliente, calidad de comunicaciones y servicios complementarios"*. Inclusive, se menciona como parte de la satisfacción del usuario la imagen de la empresa.

Finalmente, lejos de plantear un indicador de mediciones realizadas por el regulador -que más que calidad percibida por el usuario es un método más para la obtención del TINE y TLLI, que solo tendría lógica frente a falta de información para la construcción de dichos indicadores- el autor citado por el OSIPTEL plantea llevar a cabo y analizar periódicamente encuestas de satisfacción centradas en los aspectos más relevantes y con representatividad a nivel nacional<sup>9</sup>. Esto, como no escapará del conocimiento del Regulador- es una práctica que llevamos a cabo permanentemente porque más allá de cifras obtenidas sobre el funcionamiento de la red o nuestros sistemas de atención, nos interesa conocer qué es lo que piensan nuestros clientes sobre el servicio que le ofrecemos.

- Frente a ello, no vemos cómo la medición basada en muestreos planteados pueda aportar a la mejora del servicio, más allá de ser un sobre costo para el propio regulador, el cual puede destinar dichos recursos a acciones que tengan una mayor incidencia en la satisfacción de los clientes.

En efecto, debemos señalar que el 80% de llamadas se realizan en interiores, por lo que no tiene sentido apuntar a una muestra de campo de 20% de tráfico en exteriores. Como ya se lo indicamos, ya las empresas operadoras remiten el 100% de los eventos de intentos de llamadas, por lo que no entendemos el propósito de una medición basada en muestreo.

Si la finalidad del regulador es realizar una auditoría de la información enviada, no se trataría de información comparable con las mediciones de campo, existiendo otros mecanismos para auditar la información que enviamos. Sin perjuicio de ello, en caso de considerar su incorporación, debería contemplarse un procedimiento que cubra los estándares que exige la ciencia estadística para que las mediciones resulten representativas.

### 3. Valor objetivo de los indicadores TINE/TLLI:

- OSIPTEL propone que el TINE y TLLI pasen de ser indicadores anuales a indicadores por departamento. Al respecto, solicitamos que de acuerdo a las recomendaciones de la ITU, la medición de los indicadores se mantengan a nivel global, tal como se ha venido llevando a cabo. En todo caso considerando el cambio en la medición sugerimos 2 propuestas:

### Valor objetivo de los indicadores TINE/TLLI:

Tomando en consideración el plazo a otorgarse para la implementación de la presente norma, consideramos conveniente mantener los valores referenciales propuestos a nivel departamental, más aún cuando actualmente de acuerdo a los contadores vigentes, se tienen identificados los departamentos donde es necesario implementar mejoras en la calidad del servicio y sobre el cual los

<sup>9</sup> [http://www.slideshare.net/Ministerio\\_TIC/determinacin-de-parmetros-de-calidad-en-servicios-mviles](http://www.slideshare.net/Ministerio_TIC/determinacin-de-parmetros-de-calidad-en-servicios-mviles)

A) Indicador a nivel departamental en un valor intermedio: 4% para el TINE y 3% para el TLLI.

B) En su defecto, considerando el cambio planteado, sugerimos que exista gradualidad en la aplicación de dicho cambio. Así, se sugiere que el primer año el TINE departamental sea de  $\leq 4\%$ , para el segundo año  $\leq 3.5\%$  y el tercer año se llegue al valor objetivo del  $\leq 3\%$ . En el caso del TLLI, para la meta a nivel departamental se plantea como gradualidad la siguiente:

Meta	TLLI Departamental
1er año	$\leq 3\%$
2do año	$\leq 2.5\%$
3er año	$\leq 2\%$

**4. Evaluación del indicador:**

Al respecto tenemos las siguientes observaciones a los anexos 5 y 6:

- En el numeral 4.1 del Anexo 5 y numeral 4.1 del Anexo 6 se plantea la medición trimestral de ambos indicadores; sin embargo, se establece que si en un mes no se cumple con el objetivo a nivel mensual, la medición dejará de ser trimestral y pasará a ser mensual. Asimismo, se señala que no solo será sancionable el incumplimiento del valor objetivo trimestral, sino también el incumplimiento del valor objetivo mensual. Esto sin duda involucra una doble sanción por el mismo hecho. Es decir, a modo de ejemplo, si en el trimestre enero-febrero-marzo, la empresa incumple con el TINE trimestral por un problema con el TINE de febrero, según la propuesta la empresa tendría una doble sanción, tanto por no cumplir con el indicador de TINE mensual como por el trimestral.

No encontramos una razón justificada para una disposición como la anterior; por ello, solicitamos al regulador precisar el alcance de la misma en la norma final. Entendemos que la finalidad detrás de ello es que se pueda observar con un mayor nivel de detalle el cumplimiento de estos indicadores frente a un deterioro de la calidad del servicio, pero en dicho caso, el TINE o TLLI mensual debe ser desagregado sólo para efectos de control del indicador y de la adopción de medidas correctivas. Si no, inclusive, podría darse un trato discriminatorio dado que puede ser que 2 empresas hayan tenido un TINE mensual por encima del parámetro pero a una la multan porque su indicador TINE del trimestre anterior estuvo por encima del valor meta y a la otra no.

- Por otro lado en el numeral 4.2. de ambos anexos, en lo relacionado al TINE por estación base, se hace referencia a la exclusión de casos fortuitos o fuerza mayor. En este acápite

usuarios no pueden ser relegados a esperar plazos tan prolongados para experimentar una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

Evaluación del indicador:

Tomando en consideración que los usuarios de los servicios públicos buscan experimentar mejoras en la calidad del servicio en el menor tiempo posible, es que se plantea mantener la evaluación trimestral. No obstante, se debe tener presente que aunado a esta evaluación trimestral por departamento, se tiene la evaluación a nivel de estación base que busca priorizar los esfuerzos tendientes a mejorar la calidad del servicio.

Por ello, existirían evaluaciones de los indicadores a nivel departamental y evaluación de los indicadores a nivel de estación base (uno de los niveles más desagregados que se pueden considerar) sobre las cuales se solicita mejoras puntuales, por ello no resulta oportuno una evaluación mensual sancionable. Más aún, considerando que ya en la propuesta se indica que el regulador podrá evaluar inmediatamente situaciones en la cuales se superen los valores establecidos para las mediciones desagregadas a nivel de estación base, con lo que se conforma el marco legal para exigir la mejora de la calidad del servicio

Respecto a la posibilidad de excluir del análisis a distritos que establezcan posibles trabas municipales en el desarrollo de las

cobra especial importancia la existencia de trabas municipales. Consideramos que debe excluirse de dicho análisis los distritos en los que se establecen trabas o restricciones para el desarrollo de las telecomunicaciones, o al menos excluirse las estaciones bases ubicadas en los mismos, consideramos que deberían cursarse comunicaciones a las Municipalidades involucradas para evidenciar como las trabas y restricciones impuestas están afectando las comunicaciones con sus vecinos. En ese sentido, proponemos a OSIPTEL que en la medición de los indicadores se excluya los distritos que presentan trabas municipales, la relación será proporcionada por las empresas operadoras de acuerdo a la propuesta que adjuntamos a la presente en el anexo VI.

- Respecto a dichos numerales, OSIPTEL ha planteado observar todas las celdas que se encuentren por encima del umbral de 5% en vez del 20% de las celdas con mayor TINE y TLLI. Al respecto, la gestión de indicadores implica priorizar los puntos con mayores defectos, debido a que si se ataca la totalidad de casos, el esfuerzo se puede diluir, y no llegar a los resultados de mejora esperados. Frente a ello, exigir sustentar el total de celdas respetuosamente consideramos que no es un método adecuado de gestión de la red. En ese sentido, el 20% planteado en la norma vigente nos parece correcto porque se centra en los casos críticos. Este porcentaje puede incrementarse paulatinamente, pero sin perder el foco en la atención prioritaria de los casos con mayor afectación en términos de calidad.
- Asimismo, la propuesta plantea incorporar los contadores de UMTS. En ese contexto, sugerimos que estos no sólo se limiten a la tecnología HUAWEI, por lo que planteamos la incorporación de los contadores de los proveedores como Ericsson y NSN. A nivel regional las fórmulas que usamos para medir el RAB para NSN y Ericsson son:

telecomunicaciones, el regulador reconoce que dichos escenarios se pueden presentar, sin que ello signifique dejarlas de evaluar sea como distrito o como estación base. Sin embargo, los resultados de estas evaluaciones pueden ser justificadas por la empresa operadora en tanto acredite fehacientemente los impedimentos o trabas municipales a las que se enfrentó.

Por otro lado, un nivel de exigencia de 100% sobre las estaciones base observadas puede hacer perder el sentido de prioridad para brindar soluciones eficientes y eficaces. En consecuencia, considerando que anteriormente se observaba mensualmente el 20% del total de estaciones base con mayor demanda de tráfico cuyo valor TINE/TLLI era mayor a 5% / 4% respectivamente, durante 7 días al mes (consecutivos o no) a la misma hora, se considera oportuno elevar el nivel de exigencia sin llegar al 100% atendiendo la actuación racional que debe tener el regulador y precisando que una vez obtenido las estaciones base observadas (de acuerdo a los criterios ya establecidos) se implementará un criterio adicional de selección que incluya las estaciones base con mayor y menor demanda de tráfico.

Sobre la incorporación de contadores UMTS, es oportuno indicar que, tomando en cuenta la necesidad de cambio que continuamente requiere el mercado, se considera pertinente no incluir en el presente Proyecto de Modificación del Reglamento de Calidad las actualizaciones de los contadores, sino tratarlo como un tema aparte, en aras de su ágil aprobación.

**NSN:(rab\_acc\_comp\_cs\_voice) / (rab\_stp\_att\_cs\_voice)**

**Ericsson:**

**(pmNoRabEstablishSuccessSpeech)/(pmNoRabEstablishAttemptSpeech - pmNoDirRetryAtt)**

Para el caso del TLLI,

las fórmulas que usamos para medir el RAB para NSN y Ericsson son:

**NSN:**

**RAB\_ACT\_REL\_CS\_VOICE\_P\_EMP+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_IU+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_RADIO+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_BTS+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_IUR**  
**+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_RNC+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_UE+RAE\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_TRANS+RAB\_ACT\_REL\_CS\_V\_UNSPER\_CN)**  
**/**  
**(RAB\_ACT\_COMP\_CS\_VOICE+RAB\_ACT\_REL\_CS\_VOICE\_P\_EMP+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_IU**

**+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_RADIO+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_BTS+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_IUR**  
**+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_RNC+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_UE**  
**+RAB\_ACT\_FAIL\_CS\_VOICE\_TRANS)**

**Ericsson :**

**(pmNoSystemRabReleaseSpeech)/(pmNoSystemRabReleaseSpeech + pmNoNormalRabReleaseSpeech)**

- Del mismo modo, en el caso de la fórmula para UMTS Huawei, para el caso del TINE, la misma contiene tanto el numerador como denominador multiplicaciones de intentos y establecidas en RRC y RAB. Esto no permite sumarlo con las fórmulas 2G, no siendo los resultados comparables. Para tal efecto, UMTS se debe medir del mismo modo que se mide en GSM, es decir en el canal de tráfico (en GSM TCH y en UMTS RAB). Medido tal como lo sugiere el proyecto se hace imposible medir GSM y UMTS en un solo Indicador, ya que tanto el denominador como numerador del TINE en UMTS son el resultado de la multiplicación de Intentos y establecidas en 2 etapas (RRC y RAB). Estos valores comparados con los de GSM son mucho mayores, cuando en realidad el tráfico e intentos en UMTS es mucho menor al de GSM. En GSM se indicaba que se mide exclusivamente en el canal de tráfico (TCH), por lo que al mantener las fórmulas se infiere el mismo concepto. Esto pasado a la red UMTS, el canal de tráfico es el RAB, por lo que la fórmula para Huawei quedaría:

**VS.RAB.AttEstab.AMR-**

**VS.RAB.SuccEstab.AMR)/VS.RAB.AttEstab.AMREn.**

En el caso del TLLI, para GSM Huawei se resta de las completadas en celda HO salientes, lo cual es un concepto erróneo. Lo que se deberían restar HO salientes por direct Retry (no cursaron tráfico por la celda). Por tal motivo la fórmula debe ser:

**Completadas de Celda: K3013A+CH323+CH343-A-B, donde**  
**A = (H3101W + H3101X + H3101Y + H3101Z) - (H3121W + H3121X + H3121Y + H3121Z)**  
**B = (H3301W + H3301X + H3301Y + H3301Z) - (H3321W + H3321X + H3321Y + H3321Z)**

Comentarios al indicador 4.3:

Como anteriormente ya lo hemos comentado, consideramos que el Proyecto es una oportunidad para abrir el debate y analizar la necesidad de que servicios que han experimentado en los últimos años niveles de niveles de crecimiento bajos o caídas en su demanda.

En efecto, en vuestra Exposición de Motivos se reconoce la evolución que ha demostrado el mercado de las telecomunicaciones en los últimos años, y la necesidad de establecer nuevas exigencias de calidad a servicios que han experimentado un desarrollo importante en los últimos años como el de acceso a internet y la telefonía móvil.

Teniendo en cuenta lo anterior, no encontramos justificación en seguir estableciendo un indicador de calidad para un servicio cuya demanda viene siendo desplazada por la mensajería instantánea de productos como Whatsapp. Al respecto Deloitte<sup>10</sup> prevé que para este año los servicios de mensajería vía el móvil representará más del doble de volumen que los mensajes enviados vía SMS.

Es decir, estamos frente a un servicio que en los últimos años ha empezado a caer en desuso, siendo sustituido en la actualidad por productos como whatsapp, y otras aplicaciones de mensajería instantánea. En ese sentido, creemos que la regulación no estaría enfocada en este caso en un servicio crítico para el cliente, por lo que manifestamos nuestro desacuerdo no sólo con el aumento de sus niveles de exigencia, en concreto, con la fijación de un nuevo parámetro de cumplimiento obligatorio (PMTR) y con el establecimiento de valores objetivos de cumplimiento, sino con la existencia de este indicador. Su permanencia y mayor nivel de exigencia no sancionables. Consideramos que esta medida no va de la mano de un marco regulatorio moderno y eficiente, basado en las variables con más impacto en la satisfacción del usuario, por lo que sugerimos a vuestro Despacho su eliminación.

Adicionalmente, presentamos algunas observaciones y consultas respecto del indicador y el procedimiento de medición del Anexo 7, sin perjuicio de trasladarlas a través de comentarios ampliatorios y las reuniones específicas con vuestro equipo técnico:

- 1. Definición del Alcance:** Consideramos que sólo deben incluirse en la medición del TEMT las zonas con cobertura. De lo contrario, al considerar dentro de la medición a las

Comentarios al indicador 4.3

Si bien ha habido una evolución en el mercado de telecomunicaciones la mensajería de SMS aún no presenta números que indiquen que han caído en desuso, de acuerdo a las estadísticas entregadas al OSIPTEL el número de SMS originados desde terminales móviles se ha visto incrementado desde el año 2012 al 2013.

Por tal motivo, el OSIPTEL considera que existe espacio suficiente para su acción supervisora y reguladora en este punto.

Las pruebas se realizarán en centros poblados urbanos que hayan sido declarados con cobertura por las empresas.

<sup>10</sup> En: <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/Technology-Media-Telecommunications/gx-tmt-2014prediction-shortmessaging-services.pdf>

<p>poblaciones donde no se cuenta con una adecuada cobertura, se estaría castigando a las empresas operadoras de telecomunicaciones por el incumplimiento de más de un indicador. Entendemos que no es correcto caer en este supuesto, ya que la verificación de cumplimiento en este caso debe ser a nivel de red, y no de acuerdo a la experiencia del cliente, pues ese aspecto ya se encuentra cubierto a través del mecanismo del reclamo. Solicitamos al regulador aclarar este aspecto, de manera que se descarte la posibilidad de castigo por una doble sanción.</p> <p><b>2. Ventana de Muestra:</b> En el numeral 4.3 del proyecto se especifica que la ventana de observación para el TEMT y PMTR es de 175 segundos; sin embargo, en dicho numeral, ni en la exposición de motivos se ha señalado el criterio técnico usado para el establecimiento de la cifra en mención. Requerimos al OSIPTEL nos especifique el criterio empleado en este caso.</p> <p><b>3. Pruebas para el cálculo de TEMT y PMTR:</b> Estas se encuentran señaladas en el Anexo 7, Punto 3, sobre el particular, recomendamos al regulador realizar las pruebas en posiciones fijas ya que nos daría un mejor indicador del Servicio de SMS, descartando factores como huecos de cobertura. Asimismo, consideramos que es necesario tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe aclarar cuáles serán los mensajes que se incluirán en la medición. Al respecto, nuestra opinión es que deben medirse únicamente los mensajes de móvil a móvil.</li> <li>- Deben discriminarse de las muestras a los clientes a quienes se le enriquece sus mensajes (Ejem. Clientes con SVA contratados tales como emotimensajes) ya que son servicios contratados por los usuarios que no cumplen con el concepto de mensajes íntegros.</li> <li>- Otra categoría de mensajes que sugerimos sean excluidos de las muestras de medición son aquellos que están sujetos a la suscripción con terceros, como por ejemplo, la Banca Móvil o los servicios de Consulta de Saldo.</li> <li>- En el caso de CDR's la solución no está implementada por lo que agradeceríamos precisar más el requerimiento para consultar la factibilidad técnica y poder estimar tiempos de implementación.</li> </ul> <p><b>4. Valor Objetivo del indicador:</b> Sobre este aspecto del proyecto, ubicado dentro del Anexo 7, Punto 5, debemos señalar que el indicador TEMT tiene un factor que depende del acceso, y en lugares con acceso satelital el ratio se incrementa. Por ello, solicitamos al regulador aclarar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La forma en la que se empleará el valor objetivo de 20 segundos propuesto. Nos gustaría conocer si el tiempo en mención será una cifra máxima o promedio. En nuestra opinión, sugerimos que sea promedio, ello teniendo en cuenta que en el</li> </ul>	<p>El criterio de la ventana de 175 segundos se encuentra especificado en la norma ETSI TS 102 250-5 V1.5.1 (2008-05). Recomendación que el OSIPTEL considera razonable, a efectos de considerarla en la propuesta.</p> <p>La especificación ETSI (ETSI TS 102 250-5 V1.5.1 (2008-05)) recomienda que las pruebas de envío de SMS debieran de ser móviles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mensajes que se incluirán en la medición son los mensajes de móvil a móvil.</li> <li>• No hay necesidad de discriminar las muestras a los clientes que enriquecen sus mensajes, los mensajes contabilizados son los enviados y recibidos por los equipos de medición del OSIPTEL, estos no tienen terminales con SVA contratados.</li> <li>• Los mensajes enviados son de texto, no están incluidos otros tipo de mensaje de texto que estén sujetos a la suscripción de terceros.</li> <li>• Se especifica que se usarán datos de CDR's sólo en el caso que no sea posible realizar las mediciones mediante pruebas de campo.</li> </ul> <p>Con respecto al valor objetivo del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El valor objetivo se comparará contra el promedio de TEMT individual de cada SMS que haya sido recibido dentro la una ventana de 175s (Tiempo de RX – Tiempo de TX). El valor objetivo de 20 segundos se tomó en cuenta considerando que los valores obtenidos en las mediciones de TEMT de los últimos 4 semestres por lo menos el 95% de todos los valores obtenidos en cada semestre tuvieron un valor menor o igual a 20 segundos.</li> </ul>
---	---

servicio de mensajería es necesaria una política de reintentos. Considerando lo anterior, no resulta coherente establecer un valor de 20 segundos, por ello, en su reemplazo proponemos la colocación de un valor mayor, ya que el valor propuesto no da lugar a reintento alguno.

- A lo anterior debe sumarse la naturaleza del servicio de mensajería: no es inmediato.
- Respecto al PMTR, este tiene un componente que depende del terminal cliente y de la ubicación (ejemplo memoria del terminal, ubicación indoor, cobertura), por lo que no encontramos justificación al valor de 95% propuesto por OSIPTEL, consideramos que en su lugar, el indicador debería ser de 90%. Asimismo, es necesario que se exijan requisitos al terminal y que se excluyan las celdas con enlaces satelitales.

**5. Ejecución de Pruebas y Mediciones:** De la lectura del Anexo 16, punto A del proyecto nos surgen varias interrogantes que nos gustaría puedan ser respondidas por el Regulador:

- ¿El envío de mensajes de texto de prueba será a clientes, elegidos de manera aleatoria como destinatarios, o serán enviados a terminales móviles de prueba?
- ¿Los terminales móviles empleados para el envío de mensajes pertenecerán a la misma localidad?
- ¿Cuáles serán los terminales de prueba que se usarán, 2G, 3G, LTE?

**6. Período de Medición y Publicación de Resultados:** Respecto a lo señalado en el Anexo 16, punto 7, consideramos que además de los días mencionados, se debe señalar expresamente que se excluye de la muestra de medición el 31 de octubre, pues califica como una situación de tráfico anormal por excesiva demanda de usuarios. Asimismo, sugerimos que el horario de pruebas debería estar más acotado para tener muestras comparativas con el regulador.

#### Comentarios al indicador 4.5

Primeramente, debemos mencionar que no resulta coherente que existan dos normativas diferentes para la medición de un mismo indicador. Respecto al tema de cobertura observamos que el Proyecto coincide en su objetivo con otra norma actual como es el Reglamento de Cobertura.

Entendemos que si se declara cobertura y no se cumple con la misma por CCPP, seríamos pasibles de multa. Asimismo, si en el mismo CCPP (no cubrimos la cobertura que pide la norma de calidad

- Los resultados de PMTR se obtienen en base a mediciones de campo realizados por OSIPTEL, las cuales consideran las condiciones óptimas de los equipos al momento de efectuarlas; por ello no son amparables los supuestos indicados por la empresa operadora. Se considerara evaluar el valor objetivo del PMTR.

Ejecución de pruebas y mediciones:

- El envío de SMS será entre terminales móviles de prueba.
- Los terminales móviles se encontrarán en el mismo Centro Poblado durante las mediciones.
- Los terminales podrán ser 2G, 3G, etc.

Se consideraran los comentarios de la empresa operadora sobre el tráfico atípico que presenta el día 31 de octubre.

Al respecto, el reglamento de cobertura hace referencia a la cobertura del servicio (capacidad de establecer y retener llamadas) independiente de los niveles de recepción de la señal radioeléctrica, que si son considerados en el presente reglamento.

<p>también seríamos pasibles de multa. Debe tenerse un criterio único que aplique a calidad de señal y declaración de cobertura, pues son prácticamente el mismo concepto y, por ello sólo se debe aplicar una multa encaso resulten negativos los resultados.</p> <p>En ese sentido, sugerimos al regulador excluir del Proyecto la regulación del presente indicador, en la medida que ya contamos con indicadores de cobertura establecidos en un Reglamento vigente. Sin perjuicio de lo indicado, procederemos a exponer nuestras observaciones al procedimiento de medición establecido en el Anexo 8 , adicionalmente a las observaciones y comentarios que ya remitimos en su oportunidad a OSIPTEL mediante carta TM-925-AR-294- 12 del 22 de junio de 2012 y que adjuntamos a la presente (Anexo V).</p> <p>1. <b>Medición y Datos:</b> En el Anexo 8, punto 3 se ha establecido que la medición se realizará en virtud al nivel de señal mínima, al respecto, consideramos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El nivel de señal no determina cobertura, por lo que su establecimiento como patrón no es correcto. Lo que determina cobertura es el servicio que se quiere brindar y la probabilidad de cobertura que se quiere en un área determinada. Con estos dos valores se determina un valor mínimo. En ese sentido, Osiptel debería indicar los dos primeros valores que justifiquen el valor de señal que indica a partir de un cálculo de "Link Budget".</li> <li>- Un aspecto importante que debe definir el regulador en este indicador es el procedimiento de selección de rutas, tomando en cuenta el paso por túneles, zonas no planas, poblaciones en una misma ruta alejadas, el límite de los CCPP, ya que muchos de ellos no tienen linderos definidos, por lo que la medición puede terminar siendo arbitraria. Osiptel debería proveer de los polígonos de lindero de los CCPP a incluir en la norma.</li> <li>- Consideramos importante, también, que se especifique que los reportes que se solicitan respecto de las coberturas medidas en campo se refieren a CCPP urbanos, siendo que la obligación se está incluyendo en el Marco Normativo específico de calidad, aplicables a zonas urbanas. En ese sentido, debe revisarse la normativa quedecara a un CCPP como Urbano o rural para temas de calidad. Creemos que la actual normativa impone criterios de calidad a CCPP que por catalogarse como urbanos, representan una barrera de ingreso a los servicios muy alta, al punto de llegar, incluso, a inhibir la inversión. Una vez acotada la definición Urbana, los parámetros de calidad podrían replantearse en beneficio de la mayoría</li> </ul>	<p>Por otro lado se debe entender que las mediciones de los niveles de recepción de la señal radioeléctrica se realizaran en los centros poblados urbanos declarados como cubiertos por la empresa operadora.</p> <p>Medición y datos:</p> <p>El CCS no es el nivel de señal, el CCS es el porcentaje (%) de mediciones de nivel de señal recolectadas en pruebas de campo que fueron superiores o iguales al valor de la intensidad de señal mínima aceptable que permita el establecimiento y la retenibilidad de las llamadas con una adecuada calidad a los usuarios del servicio con respecto al total de mediciones.</p> <p>El procedimiento para seleccionar la ruta se encuentra especificada en el Anexo 16, numeral 4, inciso E), el cual indica que:  <i>“... La determinación de la ruta de prueba en el centro poblado: Se realizará mediciones durante el desplazamiento en los centros poblados declarados con cobertura de servicio por las empresas operadoras. En el desplazamiento se deberá incluir las áreas más representativas, con mayor concentración poblacional (centro de la ciudad, plaza principal, colegios, hospitales, comisarías, terminales de transporte, centros de actividad comercial, avenidas y autopistas principales, entre otros).”</i></p> <p>No se encuentran incluidos aquellos servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Para determinar estas áreas se considerará el “Listado consolidado de Centros Poblados urbanos y rurales” y sus puntos de referencia del Reglamento para la supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y fijos con Acceso Inalámbrico (Resolución N° 135-2013-CD-OSIPTEL).</p>
--	---

<p>de usuarios (urbanos) y mejorando la posibilidad de incrementar la cobertura en CCPP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otro tema relevante que debe definirse en la norma es la calibración del equipo de medición. Sobre el particular, sugerimos que el equipamiento de medición debe ser normado y acordado con las empresas, de modo que sus resultados sean replicables. De este modo, consideramos necesario señalarlas especificaciones del equipo terminal que se utilizará, teniendo en cuenta que éste debiera ser representativo de la planta de terminales de los operadores. Esta iniciativa, además de incentivar a los operadores a mejorar los terminales de sus usuarios, brindará una medición más cercana a la realidad percibida por sus clientes, conforme sus equipos terminales sean más modernos.</li> <li>- El uso de la información de muestras mayores a -75 dBm no está especificado por lo que no se le encuentra utilidad.</li> <li>- Asimismo, dado lo impráctico de medir cada uno de los CCPP urbanos en un corto plazo, lo que debiera solicitarse es una simulación de cobertura que se ajuste a parámetros normados por Osiptel. No resulta comprensible que se pretenda multar por incumplir un nivel de señal que finalmente resulta siendo un fenómeno estadístico. Ej: La construcción de un edificio frente a una estación base podría causar que la señal que en un tiempo fue muy buena pase a ser deficiente. Este tema acarrearía sanciones por cambios que no están en posibilidad de ser previstos por el operador.</li> <li>- Sobre el tipo de método empleado para la medición, consideramos que el mismo debiera ser el más cercano a la experiencia del cliente y el que mejor se acerque al objetivo del indicador. En tal sentido, planteamos una medición a través de scanner en lugar de una medición en llamadas. La propuesta anterior nos parece una mejor alternativa a la medición en llamada, ya que esta pasa por alto procesos propios del procesamiento de la llamada que podrían afectar la potencia medida, tales como el control dinámico de potencia, o los handoff. Por otro lado un "arrastre de llamada" podría ser doblemente: En el indicador de CR y en el de TLLI. Una medición por scanner, por el contrario, reflejará más cercanamente lo que el terminal experimenta al originar la llamada.</li> <li>- Asimismo, sugerimos que al momento de la realización de pruebas se cuente con la presencia de representantes de las operadoras. En tal sentido, debiera especificarse en la norma final que las operadoras tendrán derecho de presenciar la prueba y calibración de equipos de medición en sitio, a efectos de acelerar los procedimientos correctivos en la red una vez detectado el problema y para dar fe de la idoneidad de la medición.</li> </ul>	<p>Los equipos usados por el OSIPTEL son adquiridos a través de una licitación pública a proveedores de reconocido prestigio a nivel internacional.</p> <p>Cabe precisar que el uso de la información de las muestras mayores a -75dBms se realizará con fines informativos.</p> <p>El objetivo de las mediciones del indicador de calidad CCS es que se haga desde el punto de vista del usuario, además la simulación de cobertura no es una representación real de lo que sucede en campo, hay muchas variables involucradas cuya variación podría resultar en diferentes diagramas de cobertura para las mismas áreas geográficas involucradas en la simulación, especialmente para aquellas zonas geográficas que se encuentran alejadas de las estaciones base.</p> <p>Las mediciones se realizarán con terminales móviles de modo que se aproximen lo más posible a la experiencia de los usuarios.</p> <p>Los problemas detectados serán comunicados a las empresas operadoras una vez finalizadas las mediciones de los indicadores para que éstas realicen los procesos correctivos en la red.</p>
---	--

<p>- Adicionalmente, consideramos que debe incluirse la posibilidad de notificar a las operadoras los informes con los valores resultantes de la supervisión antes de la publicación de resultados. La finalidad de esto es que la empresa operadora comunique posibles desviaciones del indicador y solicite su precisión, por ocurrencias de caso fortuito, fuerza mayor u otros que considere necesarios.</p> <p><b>2. Valor objetivo del indicador:</b> En el Anexo 8, punto 5 del proyecto se ha establecido que el valor objetivo será de 95% con un período de evaluación semestral; sin embargo, observamos que no se describe el fundamento técnico para la selección de este valor. Sobre el particular, sugerimos que el valor objetivo sea de 90% por ser un parámetro usual en el cálculo de Link Bugdet para el diseño de coberturas.</p> <p>Sin perjuicio de lo indicado, solicitamos presentar precisiones adicionales a nuestro despacho en las reuniones específicas que sostendremos.</p> <p><u>Comentarios al indicador 4.6</u> Adicionalmente a las observaciones/comentarios que ya remitimos en su oportunidad y que adjuntamos a la presente, procedemos a comentar lo siguiente respecto a la propuesta de Calidad de Voz y Anexo 9:</p> <p><b>1. Medición y datos:</b> Sobre el contenido del Anexo 9, punto 3, tenemos las siguientes observaciones que solicitamos al regulador poder aclarar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se ha indicado el procedimiento a seguir para las mediciones, por lo que proponemos utilizar una medición móvil - fijo sobre el mismo operador. Esta llamada aislará los problemas en redes ajenas a las que están siendo sujetas de monitoreo y harán más replicables las pruebas, de cara a una mejora del nivel de calidad de voz en aquellas rutas reportadas como deficitarias. Debiera descartarse la medición móvil - móvil, pues con esta se estaría duplicando la eventual degradación de la llamada.</li> <li>- Un segundo aspecto no señalado es el nivel de señal para las mediciones. Más allá del nivel que llegue a establecer el regulador, sugerimos que la medición no debiera realizarse en movimiento, pues esto plantea retos adicionales al MOS, como es el caso de los handovers entre celdas. Más aún si según estadísticas ampliamente conocidas más del 70% de las llamadas se realizan en estado estacionario y no en movimiento.</li> <li>- Otro punto que no ha sido definido es el sustento técnico del valor objetivo del CV ni de sus incrementos semestrales, los cuales serán comentados en el siguiente punto.</li> </ul>	<p>Con respecto a los resultados de las mediciones estas se publicarán de acuerdo al Anexo 16, numeral 7 en el cual se indica que: <i>“Los resultados de las mediciones de los indicadores de calidad se publicarán en la página Web del OSIPTEL a los veinte (20) días hábiles siguientes de concluido el periodo de medición semestral. “</i></p> <p>En caso que se hayan presentado desviaciones del indicador por ocurrencias de caso fortuito, fuerza mayor u otros que se consideren necesarios la empresa operadora podrá presentar sus descargos de acuerdo a la normativa establecida.</p> <p>De las mediciones realizadas por el OSIPTEL, desde el año 2010 a la fecha, se ha apreciado que un valor de 95% de CCS permite obtener aproximadamente un valor de accesibilidad y retenibilidad de ruta de 5% y 4%.</p> <p>Medición y datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento se indica en el Reglamento en el Anexo 16.</li> <li>• Las mediciones deben realizarse de acuerdo a las condiciones normales que implican el desplazamiento del usuario al ser este un servicio móvil.</li> </ul>
---	--

<p><b>2. Valor Objetivo:</b> El mismo es desarrollado en el Anexo 16, punto 5. Sobre el particular, nuestros comentarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe confirmar que el ciclo de mediciones es de 1.5 años y que finaliza luego de este lapso. Es decir, una vez transcurrido el tercer semestre el valor objetivo del CV se mantiene en <math>\geq 3</math>. Solicitamos al regulador precisar lo anterior, pues no es clara la existencia de sólo 3 semestres de evaluaciones. Tampoco se especifica lo que sucede luego de cumplido el tercer semestre, dado que podría interpretarse que todos los semestres posteriores a este incrementan en 0.1 el valor objetivo del CV o podría entenderse que se inicia nuevamente el primer semestre con el valor objetivo de 2.8 del CV).</li> <li>- Consideramos que se debe implementar mejoras semestrales al CV 2G, ya que este requiere que la empresa asigne presupuesto a una red que tiende a decrecer y que tecnológicamente está pronta a ser discontinuada (revisar si esto es recomendable mencionarlo).</li> <li>- Dado el crecimiento de tráfico 3G es necesario incrementar portadoras en dicha tecnología para ampliar su capacidad, para lo cual debido a que el espectro de frecuencias es limitado, se requiere liberar espectro en la red 2G lo cual impacta a la calidad de voz.</li> <li>- Se debe excluir de las mediciones las EBC con medio transporte satelital (dada la geografía en los lugares de difícil acceso se cuentan con enlaces satelitales) y EBC que cuenten con algún interferente externo.</li> </ul>	<p>Valor Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivamente a partir de 3er trimestre se mantendrá el valor referencial de CV <math>\geq 3</math>.</li> <li>• Las mejoras semestrales deben implementarse para las redes 2G y 3G. La calidad de la red 2G no pueden ser discriminada por un cambio tecnológico, mientras tenga usuarios debe de ser idónea.</li> <li>• La EO debe tomar todas las consideraciones del caso al liberar espectro en la red 2G, de tal manera que ésta no impacte a la calidad de voz 2G. Por tal motivo, el hecho de liberar espectro de frecuencias debe implicar una planificación y optimización de la red que no impacte sobre la calidad de voz.</li> <li>• Si bien es cierto que los medios de transporte satelital pueden introducir retardos en la transmisión de las llamadas esto no implica que la comunicación se afecte, por lo que no sería necesario excluir las EBC satelitales. Las ocurrencias de situaciones tales como algún interferente externo podrán ser reportadas por la operadora de acuerdo a la normativa establecida</li> </ul>
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b>  <u>Comentarios al indicador 4.3</u>  El artículo 4.3 del Proyecto regula el indicador Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto ("TEMT"), el cual buscaría medir el tiempo comprendido desde el envío de un mensaje de texto hasta su recepción por el equipo terminal de destino dentro de una ventana de observación de 175 segundos. Además este indicador comprendería el cálculo de la proporción de mensajes de texto enviados que son recibidos exitosamente dentro de una ventana de observación de una hora.</p> <p>En el anexo 7 se han establecido los siguientes estándares que deberán ser obligatoriamente cumplidos por las empresas operadoras en relación al indicador:</p>	<p>Para el cálculo de indicador TEMT se toman en cuenta sólo los mensajes que se encuentran dentro de una ventana de tiempo de hasta 175 segundos, si llegan después no entran en la cuenta de los mensajes recibidos.</p> <p>Para el cálculo del PMTR se tomará en cuenta los mensajes recibidos dentro de una ventana equivalente a una hora; se tomarán en cuenta</p>

<p>El TEMT debe ser mayor o igual a 20 segundos dentro de una ventana de observación de 175 segundos. A su vez, la cantidad de mensajes exitosos recibidos deberá ser mayor o igual a 95% dentro de una ventana de observación de una hora.</p> <p>Al respecto, consideramos indispensable que antes de la aprobación del Proyecto OSIPTEL precise los alcances reales que comprenden a la metodología de evaluación del presente indicador, puesto no queda claro qué debe entenderse por mensajes exitosamente enviados ni si la ventana de observación para el cumplimiento del indicador es de una hora o de 175 segundos. Únicamente a partir de estas aclaraciones podremos evaluar la razonabilidad de los estándares exigidos por el indicador.</p> <p><u>Comentarios al indicador 4.5</u></p> <p>El presente artículo del Proyecto regula al indicador Calidad de Cobertura de Servicio ("CCS"), estableciendo en el anexo 8 que durante el periodo en evaluación, las empresas operadoras deberán cumplir con un estándar de intensidad de señal dentro de la cobertura de sus servicios no menor a -90dBm, incrementando de esta manera el valor actual para este indicador que dispone una intensidad de señal no menor a -95dBm, y regulando la imposición de sanciones ante el incumplimiento del mismo.</p> <p>Al respecto, no consideramos proporcional ni razonable que con la problemática actual que viene aquejando a nuestro país para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, se busque incrementar mediante el Proyecto los estándares de señal actualmente establecidos para el indicador y que se regulen potenciales sanciones frente a su incumplimiento, en tanto que las condiciones actuales para instalar nuevas antenas o repotenciar las ya existentes, impedirían implementar cualquier esfuerzo que pretenda siquiera alcanzar los elevados parámetros de señal que exige OSIPTEL.</p> <p>No queremos continuar extendiéndonos en la descripción de esta problemática que ha sido ya ampliamente desarrollada y cuyos alcances son conocidos por OSIPTEL. Sin embargo, consideramos imprescindible que cualquier incremento en los valores de calidad del servicio, se produzca sólo a partir de que existan las condiciones idóneas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones y luego de un plazo razonable para que los operadores podamos efectivamente proceder a efectuar el despliegue de infraestructura cuando las condiciones idóneas se encuentren presentes.</p> <p><u>Comentarios al indicador 4.6</u></p> <p>El presente artículo del Proyecto establece el indicador Calidad de Voz ("CV"), el cual busca medir la inteligibilidad de la voz percibida por los usuarios durante la fase de conversación en una llamada.</p> <p>El estándar de calidad establecido para el indicador, considera los siguientes valores:</p>	<p>para el cálculo aquellos mensajes que sean recibidos en un tiempo <math>\leq</math> 175 seg. después de haber sido transmitidos.</p> <p>Respecto a que no se cumpla con el indicador de calidad por problemas en el despliegue de infraestructura, cabe la posibilidad de excluir del análisis a distritos que establezcan posibles trabas municipales en el desarrollo de las telecomunicaciones, el regulador reconoce que dichos escenarios se pueden presentar, sin que ello signifique dejarlas de evaluar sea como distrito o como estación base. Sin embargo, los resultados de estas evaluaciones pueden ser justificadas por la empresa operadora en tanto acredite fehacientemente los impedimentos o trabas municipales a las que se enfrentó.</p>
---	--

Periodo	Valor Objetivo CV	Periodo de evaluación
I Semestre de evaluación	Mayor o igual a 2.80	Semestral
II Semestre de evaluación	Mayor o igual a 2.90	Semestral
III Semestre de evaluación	Mayor o igual a 3.00	Semestral

Sobre el particular, consideramos indispensable que las mediciones que serán realizadas por OSIPTEL para evaluar el cumplimiento del indicador, no sean ejecutadas en situaciones imprevisibles o eventos en los que existe un alto congestionamiento de tráfico, como ocurre, por ejemplo, durante las festividades de fin de año, debido a que no existe red en el mundo que pueda soportar tales niveles de tráfico sin sufrir una degradación en la calidad del servicio.

Adicionalmente, para el caso de los servicios públicos móviles, incluyendo al servicio de acceso a Internet móvil, debe necesariamente precisarse que las mediciones a ser efectuadas por OSIPTEL deberán desarrollarse en exteriores y en lugares en los cuales no existan limitaciones geográficas de cobertura, por cuanto, atendiendo a la naturaleza de dicho servicio y a las redes que lo soportan, el mismo no está diseñado para ser brindado y medido en interiores como si ocurre con el caso del servicio de telefonía fija.

Dicha precisión resulta relevante a efectos de evitar que luego se inicien procedimientos sancionadores por este tipo de escenarios que conlleven a la pérdida de recursos tanto de OSIPTEL como de las empresas operadoras en discutir la improcedencia de las sanciones por tratarse fuera del control y por ausencia de responsabilidad de las operadoras.

La medición de este indicador es realizada en base a una metodología que se encuentra en el Anexo N° 16 de la presente propuesta, donde se indican las consideraciones y exclusiones para este tipo de pruebas.

Los actos de mediciones son realizadas en exteriores (outdoor) dentro de los centros poblados urbanos declarados como cubiertos y las limitaciones geográficas de cobertura en estos centros poblados pueden ser solucionadas mediante soluciones de ingeniería usando diversos recursos como repetidores, estaciones base, etc.

**Viettel Perú S.A.C.**  
**Sobre el TNE y TLLI:**

- Acerca de la desagregación propuesta para los indicadores TINE y TLLI, los elementos de red se dimensionan de acuerdo a la demanda de servicio, una falla en algún elemento de red debería ser penalizada de forma proporcional a la cantidad de usuarios afectados.
- Las estaciones base dedicadas a servir centros poblados urbanos pequeños también dan servicio a zonas rurales, por lo que estas estaciones base, a pesar de no ser exclusivamente rurales tienen una alta probabilidad de no establecimiento o interrupción de llamadas, provenientes de zonas rurales.
- Cabe señalar que el reglamento de calidad están excluidos los servicios prestados en áreas rurales y de preferente interés social. Una estación base no es capaz de distinguir el área (rural o urbana) donde la llamada es realizada. En la norma actual eso es compensado al

Respecto a la desagregación propuesta para los indicadores TINE y TLLI, tomando en consideración los reporte de cobertura de las empresas y la ubicación de sus estaciones base, se tiene que el incumplimiento de dichos indicadores a nivel departamental muestra el incumplimiento simultaneo de varias estaciones base que brindan servicio dentro del departamento, según lo declarado por la empresa operadora, en este escenario se podrían estar afectando una gran cantidad de usuarios por lo que su incumplimiento activa los mecanismos con los que cuenta el regulador para corregir dicho comportamiento.

Efectivamente, si una estación base brinda servicio a centros poblados urbanos y rurales simultáneamente, deben ser analizados sus indicadores de calidad según la propuesta presentada que recoge lo

<p>excluir a las estaciones base con TINE o TLLI alto pero con menor tráfico, las cuales suelen estar ubicadas en las áreas rurales y dedicadas a cubrir áreas rurales y en centros poblados urbanos pequeños.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De ser incluidas todas las estaciones base que superen los límites de TINE o TLLI establecidos tanto en la norma propuesta como en el procedimiento de supervisión vigente (Res. 029-2009-CD/OSIPTEL) la norma estaría siendo ejecutada más allá de su celdas ámbito de aplicación, además propiciaría una reducción en la cobertura en dichas estaciones para evitar cubrir centros poblados rurales y así cumplir con los objetivos de calidad.</li> <li>- Además, sobre la oración "Aplica a las estaciones con tráfico anormal que brindan servicio en la zona con tráfico anormal" también implicaría que en los días de tráfico anormal; en especial los feriados nacionales, y los días 14 de febrero, "Día de la Madre", "Día del Padre", y 24 y 31 de diciembre; las estaciones base cuyo comportamiento no es "anormal" quedarían incluidas en los cálculos de esos indicadores. En esas fechas la congestión puede darse en elementos de red que forman parte del enlace estación base – controladora, la cual puede distorsionar las mediciones en correspondientes a las celdas que no están sufriendo ninguna clase de congestión.</li> <li>- Acerca de los objetivos de calidad, y debido a que no tenemos todavía estadísticas del comportamiento de nuestros usuarios en nuestra condición de operadores entrantes al mercado, se propone que tengamos una aplicación progresiva de este indicador.</li> </ul> <p>Aunque se mantiene del Reglamento de Calidad Vigente, nunca se tuvo la situación de un operador entrante o una mejora tecnológica que implique el cambio de equipos durante la vigencia de la norma (2009).</p> <p><b>Sobre el CCS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CCS tiene la misma definición que GR tenía, en ese sentido, los cambios más importantes son: 1) se ha cambiado el nivel de señal en las pruebas de -95 dBm a -90 dBm, 2) definido un valor objetivo de cumplimiento obligatorio (90%) como un porcentaje de las muestras sobre con una intensidad mayor a un nivel de señal umbral.</li> <li>- Por otro lado, en el procedimiento de supervisión para centros poblados urbanos del Reglamento de Cobertura (Res. 135-2013-CD/OSIPTEL) se exige un nivel de señal de -95 dBm (al igual que el Reglamento de Calidad vigente) en el 80% de las muestras.</li> <li>- Cabe señalar, que en ambos casos, la supervisión se hace en aquellos centros poblados (urbanos) declarados con cobertura por las empresas operadoras; y el no; cumplir con esos</li> </ul>	<p>dicho en el Reglamento de Calidad del 2005 y sus modificatorias, por lo que el cumplimiento de los valores referenciales son exigibles. Sin embargo, considerando que en el despliegue de infraestructura, se pueden presentar situaciones en la que una estación base al no contar con estaciones vecinas (v.g. carreteras, etc.), no puede mantener la llamada cuando el usuario se aleje de la cobertura de la estación, dentro del proceso de evaluación, la empresa operadora podrá argumentar dicha situación exclusivamente para el indicador TLLI en horas de bajo tráfico.</p> <p>Por otro lado, con el fin de mantener un criterio único e inequívoco de exclusión, se considera pertinente aclarar este punto y reformularlo.</p> <p>Cabe precisar que la entrada en vigencia de la presente norma, incluye un periodo de tiempo que permitirá la adecuación que requiera la empresa para cumplir con los indicadores.</p> <p>Al respecto, el reglamento de cobertura hace referencia a la cobertura del servicio (capacidad de establecer y retener llamadas) independiente de los porcentajes de niveles de recepción de la señal radioeléctrica, que si son considerados en el presente reglamento.</p>
---	--

requisitos implican infracciones, grave en el caso del Reglamento de Cobertura, y leve en el Reglamento de Calidad propuesto.

- Acerca de la medición de Accesibilidad y Retenibilidad en campo, cabe señalar que estas mediciones ya se realizan como parte de los procedimientos de supervisión del Reglamento de Cobertura, y estas pruebas son requisito para declarar un punto (muestra) con cobertura. Por lo tanto en cuestión de calidad de cobertura del servicio, el Reglamento de Cobertura es más preciso que los indicadores propuestos (CCS, Accesibilidad y Retenibilidad), y debe ser suficiente para mantener una buena calidad del servicio y su cobertura.
- Queda también a salvo que la Accesibilidad y Retenibilidad son requisitos para realizar las pruebas del indicador CV, con lo que no se está de acuerdo es con el establecimiento de dichas mediciones como si fueran indicadores independientes.

Se tomara en cuenta los argumentos presentados por la empresa operadora, para realizar las precisiones del caso, por ejemplo en el Reglamento de Cobertura.

**Propuesta**

- Eliminar el CCS y las mediciones de Accesibilidad y Retenibilidad.
- Mantener en 20% el valor de las estaciones base observadas.
- Mantener el área para el TINEy TLLI a nivel de toda la red.
- El uso de la aplicación progresiva de los objetivos de los indicadores TINE y TLLI

Indicador	Año 1	Año 2	Año 3 en adelante
TINE	7%	5%	3%
TLLI	6%	4%	2%

**Americatel Perú S.A.**

No realizó comentarios respecto de este artículo.

**Asociación GSM Latinoamérica**

No realizó comentarios respecto de este artículo.

	<b>Propuesta</b>
<b>Artículo 5°</b>	<p><b>Artículo 5°.- Indicadores aplicables al servicio de acceso a Internet</b> Establézcase los siguientes indicadores de calidad:</p> <p>5.1 Para el tramo usuario-ISP (Proveedor de Servicio de acceso a Internet), las empresas operadoras deberán implementar los indicadores definidos a continuación:</p> <p><b>5.1.1 Tasa de Transferencia de datos (TTD):</b> Definido como la velocidad media de transferencia de datos desde la red del ISP al usuario conectado a éste, en un período determinado, medido en bits por segundo. Aplíquese, para este indicador, el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 10.</p> <p><b>5.1.2 Velocidad Promedio (VP):</b> Es el promedio de las mediciones TTD realizadas. Aplíquese para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 10.</p> <p><b>5.1.3 Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE):</b> Corresponde al consumo del ancho de banda de los enlaces, diferenciando ambos sentidos de transmisión (bajada y subida), en un determinado periodo. Su implementación es alternativa a la implementación del indicador TTD. Aplíquese para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 11.</p> <p>Asimismo, se definen los siguientes parámetros del servicio de acceso a Internet, siendo aplicable lo establecido en el Anexo N° 10:</p> <p><b>5.1.4 Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP):</b> Es la proporción de paquetes enviados a un servidor de prueba, sin que se reciba su respectiva respuesta, durante un determinado tiempo.</p> <p><b>5.1.5 Latencia Bidireccional (LB):</b> Es el tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.</p> <p><b>5.1.6 Variación de la Latencia Bidireccional (VLB o jitter):</b> Es la variación de la latencia bidireccional, medido en milisegundos.</p> <p>5.2 Para el tramo ISP-ISP, las empresas operadoras deberán contar con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Listado de ISP conectados (clientes o proveedores) para el servicio de acceso a Internet.</li> <li>ii) Tasa de Ocupación en los Enlaces para cada ISP conectado.</li> <li>iii) Tasa de pérdida de paquetes en los enlaces, para cada ISP conectado.</li> <li>iv) Latencia en los enlaces, para cada ISP conectado.</li> <li>v) Variación de la latencia en los enlaces, para cada ISP conectado.</li> </ol> <p>A excepción del punto i), las mediciones se realizarán en intervalos no mayores a cinco (5) minutos y el formato de presentación será de manera gráfica con valores en línea de los últimos seis (6) meses.</p> <p>5.3 La información de sustento de los indicadores de calidad deberá ser almacenada por un período mínimo de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Tres (3) años para el indicador TTD y VP; incluyendo los parámetros Tasa de Pérdida de Paquetes, Latencia Bidireccional y Variación de la Latencia Bidireccional, y;</li> <li>ii) Un (1) año para el indicador TOE.</li> </ol> <p>Las empresas operadoras deberán almacenar por un periodo mínimo de tres (03) meses, los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas al servicio de acceso a Internet del usuario, de forma estática o dinámica, con el fin de garantizar su trazabilidad. El OSIPTEL podrá supervisar y verificar in situ dichos registros así como las herramientas usadas.</p> <p>5.4 Las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio acorde con la calidad contratada por el abonado; sea prepago, control o post pago. Es obligatorio el cumplimiento de: i) un porcentaje mínimo de las velocidades máximas de bajada y subida contratadas; para el servicio brindado a través de redes fijas será de 40% y para el servicio brindado a través de redes móviles será de 40%; y, ii) un mínimo del 80% de las velocidades máximas de bajada y subida contratadas, de forma continua, por lo menos en una hora durante el día, en tanto los escenarios de medición satisfagan las condiciones técnicas requeridas. Estos requerimientos son aplicables para los servicios de acceso a Internet fijo o móvil; exceptuando de esta obligación las tecnologías dial up y GPRS/EDGE.</p>

	<p>5.5 La configuración del equipamiento del proveedor del servicio, su capacidad de red y la infraestructura correspondiente, deberán ser suficientes para cumplir con las condiciones ofrecidas por la empresa, así como las especificadas en los contratos de prestación de servicio, debiendo sustentar la concurrencia de uso considerada en el dimensionamiento de los elementos de la red, en base a mediciones. Las empresas operadoras no podrán comercializar servicios con velocidades efectivas menores a treinta (30) Kbps en el sentido de bajada.</p> <p>5.6 Adicionalmente, el OSIPTEL verificará el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 5.4 y 5.5 antes descritos, de acuerdo al “Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet”, a nivel de centro poblado, que será aprobado de acuerdo a lo establecido en la Cuarta Disposición Complementaria, Transitoria y Final del presente Reglamento. Asimismo, publicará el resultado de las verificaciones relativas al cumplimiento de la velocidad mínima y las mediciones de la velocidad promedio, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.</p>
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b>  <u>Comentarios al indicador 5.4 inciso i</u>  Los servicios VSAT (circuitos satelitales) de acceso a Internet a menudo se venden indicando una velocidad máxima (Vmax) y una velocidad mínima (Vmin), siendo la Vmin (o CIR) correspondiente a la Vmax dividida por la contención (sobrereserva u overbooking).</p> <p>Las plataformas IP satelitales ofrecen servicios en modo compartido cuyo tráfico está definido bajo el uso de time slots de tramas repartidos en función de la demanda instantánea (caso muy similar al GPRS/EDGE) para formar un tráfico global distribuido dinámicamente sobre los diferentes VSAT que forman parte del circuito y sobre lo cual el operador no tiene control (salvo el Vmin que representa la velocidad mínima garantizada por configuración en la plataforma para cada usuario que comparte la capacidad satelital).</p> <p>Por lo tanto, no es factible para los enlaces satelitales en modo compartido (con contención) garantizar a cada usuario un mínimo de 80% de la Vmax de forma continua durante una hora del día.</p> <p>De otro lado, y de manera general, limitar en Urbano el rango Vmin a 40 %Vmax correspondería a una contención de 2.5, por lo cual esta decisión de OSIPTEL impediría ofrecer en dichas zonas urbanas una gama de servicios con diferentes</p>	<p>Para la aplicación de las normas de calidad en este punto, se considerara las características particulares que reviste los servicios de acceso a Internet mediante tecnología satelital.</p>
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b>  <b>Aspectos que influyen en la velocidad en la que se presta el servicio de internet:</b>  Al respecto, considerando que es de público conocimiento que la velocidad de navegación en internet se encuentra directamente ligada a ciertos aspectos, pasamos a detallarlos y a realizar consultas puntuales al Regulador:</p> <p>✓ Las características del servicio contratado. En efecto, existen productos en el mercado que dentro de sus características tienen una velocidad definida, inferior al 40% y los usuarios han evaluado sus necesidades y procedieron a contratarlos. En ese contexto: que pasa con estos</p>	<p>El proyecto de Norma busca, en otros objetivos, tener un sinceramiento de la velocidad de acceso a Internet que son ofertadas por los ISP en nuestro mercado, de tal forma que se comercialicen planes que tengan información más exacta al usuario respecto de las características del</p>

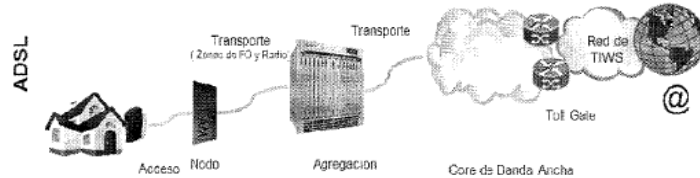
<p>productos?. Salen del mercado?. Obligamos a los usuarios a migrar a otro tipo de servicios que brinden mayor velocidad?.</p> <p>✓ El número de usuarios conectados a la red de acceso en simultáneo. En efecto, los servidores a través de los cuales los usuarios móviles se conectan son de óptima potencia; sin embargo, no son inagotables, por lo que si el número de conexiones concurrentes en un determinado momento, sobrepasa el ancho de banda de dicho servidor, el servicio se percibe lento al no poderse procesar de manera concurrente todas las peticiones. En ese contexto: ¿Cómo podemos identificar o determinar, con certeza, el número de usuarios que se van a conectar para poder garantizar el 40%? Sobre el particular, es importante tener en consideración que tener un mínimo garantizado está en función a los análisis de tráfico que se hicieron en el mercado, siendo este un porcentaje que permite no caer en incumplimientos ante los usuarios y que a su vez permite tener una infraestructura optimizada, que no caiga en ineficiencias que redunden en las tarifas finales.</p> <p>✓ Cobertura de señal. La cobertura es un aspecto determinante en la velocidad, ¿Cómo podemos garantizar el 40% en un espacio en el cual la intensidad es mínima por efectos de la infraestructura por ejemplo? Dónde utilice el usuario un servicio móvil, no depende del operador. En ese contexto, consultamos: ¿De qué manera garantizamos siempre el 40% de velocidad en el servicio móvil?</p> <p>✓ Características del equipo fijo o móvil: las condiciones y características del equipo influyen en la velocidad. En ese sentido es importante saber con que procesador cuenta el cliente, de cuanto memoria RAM dispone, de cuanto espacio libre en computador o en el Smartphone dispone, qué</p>	<p>producto de acceso a Internet, específicamente en lo referente a la velocidad de acceso.</p> <p>Similar experiencia ocurrió en otros países (v.g. Brasil), en donde, frente a los requerimientos de la reglamentación del sector, los ISP sinceraron sus ofertas comerciales en lo referente a la velocidad nominal de acceso a Internet, haciendo que la misma tenga un valor más cercano a lo que en realidad el ISP asegura al usuario.</p> <p>En este contexto, no es necesario que los actuales productos salgan del mercado u obligar a los usuarios a migrar a otro tipo de servicio que le brinde mayor velocidad. Se tendría que estudiar lo que sucedería para los actuales servicios que se comercializan, dejando en claro que para los nuevos servicios estos deberán responder a los reales valores de velocidad de acceso a Internet (sinceramiento de información comercial).</p> <p>Referente al dimensionamiento de la red para dar cumplimiento del 40% de velocidad garantizada, es importante mencionar que es el operador quien posee las herramientas de dimensionamiento de red, de manera que se deberá realizar las acciones necesarias para que la red responda a estos parámetros de calidad. Además, el operador debe considerar que habrá un plazo de adecuación a la normativa, tiempo por el cual podrán implementarse las medidas que se requieren. Finalmente, la experiencia internacional del sector nos permite indicar que este porcentaje de cumplimiento de la velocidad de acceso a Internet se cumple ampliamente para las redes fijas, e incluso para las redes móviles.</p> <p>Actualmente, el OSIPTEL posee una normativa referente a cobertura (Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL). Esta reglamentación establece una metodología para determinar la existencia de cobertura del servicio por parte del operador. No se deberá indicar zonas con cobertura donde no se cumpla con lo que establece la metodología. En ese sentido, solo se podrá considerar como zona válida para las mediciones y comercialización del producto, las zonas en las cuales se cumple con la normativa de cobertura.</p> <p>En lo referente al proceso de medición de la velocidad de acceso a Internet por parte del usuario, es importante resaltar lo señalado por Claro, en el sentido que al momento de realizar las mediciones no se</p>
---	--

<p>programas tiene instalados, que nivel de seguridad tiene su equipo; entre otros. A modo de ejemplo: las actualizaciones de programas (sobre todo las de Windows y antivirus) suelen tener preferencia hacia otro tipo de tráfico; por lo que cuando se están ejecutando existe una pérdida de velocidad en la conexión con el operador. En ese sentido, ¿Cómo aislamos estos eventos, que no dependen del operador, cuando se realice una medición de la velocidad?. Inclusive en el caso de los routers, es necesario verificar el tipo, modelo y capacidad del router utilizado a fin de verificar la velocidad. Los elementos que componen el router van a determinar la capacidad de recibir la cantidad de gigas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de usuarios conectados a una radio base. Los operadores no tienen certidumbre de cuándo se conglomeran en una radio base los usuarios. En ese sentido, una radio base no puede estar en capacidad de soportar el tráfico del 40% del parque de usuarios a nivel nacional.</li> <li>✓ La distancia entre el usuario de la antena. Esta situación interfiere porque la señal de Internet pasa por diferentes servidores (nodos) hasta llegar finalmente a la ubicación del usuario. En ese sentido, por el uso recurrente - cuando la distancia entre el usuario y la antena es considerable - es posible que exista pérdida de señal; dado que, las antenas que concentran mayor tráfico tienden a reducir su radio de cobertura frente al uso recurrente. En ese contexto, nos preguntamos ¿Cómo el regulador va a diferenciar estas situaciones?</li> </ul> <p>De lo señalado, solicitamos a vuestro despacho un análisis general y amplio de todos los elementos involucrados.</p> <p>En general respecto del requerimiento de implementación de velocidades mínimas del 40% a través de redes móviles debemos indicar que - como es de conocimiento de la industria y el mundo de la operación móvil – las prestaciones que se cumplen dentro de la telefonía móvil a través de los smartphones/tablets incluyen como valor agregado los servicios de datos y acceso al Internet; en ese sentido, una eventual aprobación de la normativa propuesta en el Proyecto para las redes móviles, demandara necesariamente una inversión adicional del operador, el cual encarecerá el producto ofertado perjudicando directamente al usuario final.</p> <p>Es en ese contexto, y como mecanismo alternativo, que solicitemos al Regulador considere que los indicadores de calidad TINE Y TLLI ya contienen información suficiente que le permite evaluar la calidad de los servicios- por ello, proponemos se utilice esta información y no se pretenda introducir conceptos adicionales que harían deficiente y elevarían el costo de la operación.</p> <p>A mayor sustento debemos señalar que la telefonía móvil -a diferencia de los servicios fijos - sólo puede ser medida en ambiente probabilístico de tráfico normal y que va incrementado su capacidad en simultaneo con el aumento de carga de tráfico.</p> <p>De otro lado, los planes que se comercializan específicamente para elementos "tipo modem", utilizan la misma red de acceso móvil; y, por lo tanto no se puede medir en base a velocidades garantizadas sino respecto de la capacidad consumida por el usuario, siendo este el elemento que se utiliza</p>	<p>debe tener cualquier otro programa o software que altere la adecuada medición del acceso a Internet, se recoge la recomendación y se definirá los detalles en el procedimiento de medición que estaría próximamente a ser publicado.</p> <p>Lo que refiere Claro es cierto, es por ello que se hace necesario el poder contar con un sinceramiento de planes en lo referente a velocidad nominal ofrecida. Es necesario considerar que este sinceramiento en la oferta permitirá a Claro poder tener mayor certeza en lo referente a recursos de red disponibles, al mismo tiempo que permite al usuario tener una mayor certeza en lo que a producto de velocidad de acceso consume.</p> <p>Referente a la propuesta de Claro de considerar únicamente los indicadores de calidad TINE y TLLI para la evaluación de la calidad de servicio, es importante mencionar que estos parámetros solo miden la accesibilidad y retenibilidad de la telefonía móvil, no así los nuevos escenarios para Internet móvil, donde los aspectos a ser medidos son mucho mayores. Por ello, se requiere el especificar nuevos indicadores como el Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) que permitirán tener información de la calidad del acceso a Internet. También se propone la inclusión de parámetros adicionales de información, los cuales son TTD, TPP, LB, VLB.</p>
---	--

<p>regularmente en el ambiente comercial; independientemente de la velocidad de acceso que depende de la concurrencia o del número de abonados sobre la red de acceso que esta fuera del control del operador, como ya lo explicamos anteriormente.</p> <p>Finalmente, solicitamos que el Regulador considere que las estaciones de acceso móviles son ubicadas de acuerdo a la disponibilidad geográfica y no por Centro Poblado. Por tanto, de progresar la aprobación del Proyecto, con la redacción existente del numeral 5.6; se generará una situación que conducirá a que los operadores prioricen las instalaciones de elementos de la red de acceso al Internet sólo en las áreas urbanas en desmedro del área rural; y esto se contradice con la política y/o fines del gobierno de favorecer la inclusión social a través de nuevas facilidades de las telecomunicaciones.</p> <p>A manera de conclusión y resumen de nuestros comentarios preliminares a este artículo del Proyecto - muy al margen de las preguntas que hicieramos a lo largo del comentario-, solicitamos que el Regulador tenga en cuenta la diferente naturaleza de un servicio de internet móvil con un servicio de internet fijo; a fin de reestructurar los indicadores y parámetros que el Proyecto introduce en función de los mismos.</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b></p> <p>Para el tratamiento de los indicadores de acceso a internet, consideramos que es imprescindible que OSIPTEL tenga en consideración las complejidades expuestas en nuestros Comentarios Generales del presente documento, específicamente lo relacionado a considerar las características propias de las redes fijas y móviles.</p> <p>En efecto, vemos con preocupación que la propuesta otorgue un tratamiento igual a ambos servicios, exigiendo los mismos niveles de velocidad, indicadores y parámetros, sin considerar sobretodo las características particulares de las redes de acceso móvil cuya calidad, sobretodo en el tramo antena y terminal, depende de varios factores exógenos que no dependen de las empresas operadoras.</p> <p>Asimismo, la regulación de calidad de internet debe considerar las características y el contexto en el que actúan las redes fijas. Si bien hay un gran despliegue de fibra óptica, aún hay zonas de radio en gran parte del territorio nacional en los que no es técnicamente posible establecer estándares de calidad altos.</p> <p>Debe considerarse además el déficit de despliegue de infraestructura relacionada a trabas municipales para la instalación de antenas o estaciones base que impactan definitivamente en la calidad y cobertura de los servicios.</p> <p>Sin perjuicio de lo indicado, a continuación exponemos nuestros comentarios a la propuesta de artículo 5o y Anexos 10 y 11 del Proyecto:</p> <p><b>1. Definición de alcance:</b></p>	<p>Para el caso de las redes móviles la velocidad será exigida en las áreas de cobertura declarada por la empresa operadora, las cuales deben de haber sido estimadas considerando los factores exógenos para su diseño.</p>

<p>Primeramente, consideramos necesario precisar el ámbito de aplicación de los referidos indicadores de calidad aplicables al servicio de acceso a internet. En efecto, el Proyecto elimina la exoneración del actual Reglamento de Calidad:</p> <p>"Los indicadores antes señalados, no se aplican al servicio de valor añadido de acceso a Internet cuya conexión se realice vía un terminal telefónico de la red pública móvil".</p> <p>Respecto de éste punto, en la Exposición de Motivos se establece que "el servicio de acceso a Internet", aplica para todos los servicios fijos y para servicios móviles aplica para los servicios provistos por tecnologías de tercera generación (IMT-2000, 802.16, entre otros) y evoluciones/tecnologías posteriores.</p> <p>Por otro lado, en el punto 5.4, se establece que dichos requerimientos son aplicables para servicio de acceso a internet fijo o móvil, exceptuando las tecnologías dial up y GPRS/EDGE.</p> <p>En ese sentido, solicitamos respetuosamente las precisiones del caso, pues se entendería que los indicadores de calidad de acceso a internet y en general toda la propuesta del artículo 5° es aplicable a acceso internet fijo y a acceso internet móvil en tecnología 3G y posteriores, excluyendo a las tecnologías dial up y GPRS/EDGE, respectivamente.</p> <p><b>2. Tratamiento de Velocidades en redes fijas:</b></p> <p>2.1. <u>Alcance:</u>  Proponemos al regulador que el alcance de la norma de calidad para redes fijas debe excluir a los servicios corporativos que ofrecen las empresas del sector, dado el alto nivel de relacionamiento ISP – Cliente respecto al servicio, a diferencia de los servicios de uso masivo.  En el caso de nuestra empresa, los accesos a Internet que ofrecemos son de dos tipos de acuerdo al uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Masivo</b> para clientes Residenciales y Pequeños Negocios en donde se comercializa servicios de Internet Asimétricos.</li> <li>• <b>Corporativo</b> para Negocios y Empresas, en donde se comercializan soluciones de Internet Dedicado o Simétricos y como parte del servicio incluye herramientas de gestión que le permiten al cliente visualizar continuamente el uso de su servicio, siendo esto una práctica en la industria y un diferencial muy marcado respecto al servicio masivo.</li> </ul> <p>Es por ello que sugerimos que la propuesta excluya a los servicios Corporativos dado el alto nivel de relacionamiento.</p> <p>2.2. <u>Contexto:</u></p>	<p>El alcance excluye los servicios dial-up de telefonía fija y GPRS/EDGE del servicio móvil.</p> <p>La propuesta es para todos los usuarios del servicios de acceso a Internet, en caso de que haya usuarios masivos o corporativos que tengan acuerdos particulares no se excluye de que estos también puedan ser supervisados.</p>
--	---

Es necesario precisar el contexto actual de la red fija. Actualmente, la Red ADSL tiene una planta total de un millón 367 mil clientes a nivel nacional, de los cuales veinte y un mil cliente ( 2% del total ) se encuentran en Zonas atendidas por Redes de Transporte en Radio. Si bien no representa un porcentaje significativo, lamentablemente en dichas zonas no se puede asegurar un nivel de servicio en términos de velocidad conforme a lo planteado por OSIPTEL. Es por ello, que sugerimos que dichas localidades no se incluyan dentro del alcance del Proyecto hasta que las mismas se atiendan por ampliaciones de Red de Transporte de FO propias o la Red Dorsal. Cabe precisar que el Grupo Telefónica viene trabajando constantemente para mejorar la experiencia de navegación del usuario por lo que esperamos que gradualmente las zonas atendidas por radio se vayan reduciendo, dando paso al acceso vía transporte de fibra..



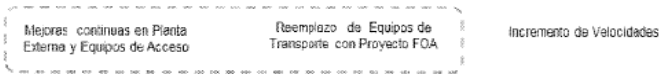
$$f ( Experiencia ) = Cliente + Acceso a Red + Transporte + Core BA + Tollgate + @$$

- ✓ Dispositivos (Alambres - inalámbricos)
- ✓ Aplicaciones (Dowsing, Video, Games, Compartición de información)

- ✓ Módem - Router
  - ✓ Cable (Distancia, Condiciones Ambientales y otros)
- Zonas de FO + Zonas Atendidas con Zonas de Radio

Dependencias del Proveedor Internet

**Ejecuciones 2013**



**Plan 2014 - 2016**



**2.3. Indicadores:**

Dadas las adecuaciones técnicas que se requieren en la Planta, se plantea que los indicadores de nivel garantizado se implementen gradualmente en un lapso de 3 años, hasta alcanzar el 40% de la tasa garantizada, como se plantea a continuación:

Se busca que todos los usuarios tengan un servicio de acceso a Internet con las mismas prestaciones sin distinción de ubicación geográfica, por lo tanto las consideraciones de velocidad deberán ser para todos los usuarios.

Se tomará en consideración los comentarios de la empresa operadora.

Año	Velocidad	Ámbito
2014	20% Tasa Garantizada	Locales atendidas con Transporte de FO
2015	30% Tasa Garantizada	Localidades atendidas con Transporte de FO*
2016	40% Tasa Garantizada	Localidades atendidas con Transporte de FO*

Proponemos que se incluyan las localidades actuales de Radio en la medida que dichas localidades migren a Red de Transporte de FO. Los clientes en zonas de radio son 21 mil y representan, como indicáramos el 2% de la Planta Actual.

Asimismo, consideramos que es necesario que en el "Procedimiento de Supervisión del Servicios de Acceso a Internet" se establezca claramente cómo será la verificación de cumplimiento. De la redacción del punto 5.4. del Proyecto podría entenderse que la verificación de cumplimiento puede realizarse por usuario y ello no guarda ninguna lógica. En ese sentido, sugerimos que en el procedimiento indicado se establezca que la verificación sea a nivel de una muestra representativa.

**2.4. Propuesta de Medidor de velocidad:**

Consideramos que es importante que por un tema de eficiencia y neutralidad, la medición se realice bajo un mismo medidor de velocidad común a los ISP, en caso sea factible.

Existen muchos factores ajenos al ISP que pueden afectar el resultado de una prueba de medición, por ello consideramos que las mediciones sean efectuadas bajo un entorno controlado (SONDA).

Respecto de las mediciones de usuario, éstas no pueden ser absolutas y deben tener un carácter referencial, expresamente debe indicarse ello en el Proyecto, no debiendo tomarse en consideración como indicadores por el regulador o como pruebas de incumplimiento. En caso de discrepancias, ello debe ser materia del procedimiento de reclamos respectivo. Así para que una medición por el lado del usuario sea válida, tendría que cumplir como mínimo con las siguientes condiciones, sin poder descartar otros factores externos que impacten en el resultado de la misma:

Acceso Fijo:

Se está elaborando el procedimiento de supervisión del servicio de acceso a Internet, donde se indicará como se realizara esta supervisión.

El OSIPTEL se encuentra desarrollando una herramienta que sirva para tal fin, asimismo se evaluara el uso de sondas.

Los resultados de las mediciones contemplaran los escenarios indicados, así mismo se emplearan criterios estadísticos para obtener los resultados.

- El cliente debe tener una conectividad de red a través de un cable UTP directo al Router CPE.
- El cliente debe deshabilitar cualquier acceso WI-FI en el Router CPE.
- El cliente debe asegurar que no exista otro dispositivo conectado a la red LAN.
- El cliente debe realizar una limpieza de su PC para depurar agentes maliciosos tales como Virus, Worms, Spyware, etc.
- El cliente debe cerrar todas las aplicaciones instaladas en su PC que pudieran generar tráfico hacia Internet.

#### Acceso Móvil:

- El cliente debe estar en zona con cobertura de señal móvil, y verificar si accede por una red 2G, 3G ó 4G, por la diferencias en la velocidad de transmisión de datos.
- El cliente debe instalar la aplicación móvil proporcionada por Telefónica.
- El cliente debe deshabilitar cualquier acceso WI-FI en su PC (BAM) o Smartphone (ITC).
- El cliente debe realizar una limpieza de su PC (BAM) o Smartphone (ITC) para depurar agentes maliciosos tales como Virus, Worms, Spyware, etc.
- El cliente debe cerrar todas las aplicaciones instaladas en su PC (BAM) o Smartphone (ITC) que pudieran generar tráfico hacia Internet.
- Debe descartarse la presencia de factores externos que afecten la velocidad, como las descritas por GSMA en el documento adjunto a los presentes comentarios. Esto guarda especial relevancia si se considera que OSIPTEL considera para la herramienta de información ubicación del usuario a nivel general (Departamento, Provincia y Distrito). En el ambiente de la móvil, esta medición no es recomendada, ya que la misma movilidad del usuario, cambiando de celda permanentemente, dificulta su correcta medición e indicación.

Respecto de los indicadores o mediciones realizadas por el usuario (propuestas en el punto 3.2), sugerimos establecer de cara a los usuarios el uso de los indicadores de Velocidad Instantánea y Velocidad Promedio como indicadores relevantes al realizar el uso de la herramienta, mientras que las mediciones automáticas (propuestas en el punto 3.1.) deberán incorporar los indicadores de TTD, VP, TPP, LB, VLB.

### 3. Calidad de internet en redes móviles:

Como lo hemos indicado anteriormente en varias oportunidades al Organismo Regulador, cualquier regulación de calidad sobre redes móviles debe tener en consideración los siguientes presupuestos:

3.1. El diseño de las redes móviles imposibilitan garantizar velocidades mínimas:

<p>En efecto, la manera en que las redes móviles son diseñadas para funcionar nos imposibilita garantizar al 100% una velocidad mínima para TODOS los usuarios, TODO el tiempo y en TODAS partes.</p> <p>Debido al carácter eminentemente estadístico y no determinístico de la señal y la imposibilidad de modelar exactamente el comportamiento de la señal en el entorno de las estaciones base, no es posible garantizar una velocidad determinada, entendiéndose como "garantía" el aseguramiento en el 100% de área de cobertura y el 100% del tiempo del servicio.</p> <p>Cuanto mayor sea el requerimiento en el servicio (velocidad, cobertura y % de cobertura en borde), menor será la cobertura por estación base, por lo que la inversión requerida será mayor.</p> <p>En el anexo 1 estamos adjuntando una presentación con detalle sobre el funcionamiento de la red móvil y su impacto en velocidades, así como el impacto de aplicaciones y equipos en la velocidad prestada. .</p> <p>3.2. El ISP sólo tiene control de la calidad en su tramo de la red: El operador no controla extremo a extremo el acceso a Internet de todos los usuarios por lo que no puede garantizar una velocidad mínima.</p> <p>En efecto, este principio lo reconocen diversas consultoras internacionales, el ISP sólo tiene control de la calidad en su tramo de red, no de extremo a extremo en cada uno de los eslabones de red.</p> <p>Como ya lo hemos indicado, las redes móviles no tienen segmentos dedicados y están conformadas en su totalidad por segmentos que comparten recursos entre varios usuarios. La calidad entre la antena y el terminal depende entre otros factores del número de usuarios en cobertura y de su patrón de consumo. Además hay otros factores externos que ocasionan horas pico, tráfico, congestionamientos y en general eventos ajenos a la empresa operadora. El clima, los obstáculos (edificios, vehículos, montañas, entre otro) y la distancia entre el terminal y la antena, entre otros aspectos ajenos al planeamiento de la red también afectan la performance y la experiencia del usuario.</p> <p>3.3. Se vende Capacidad no velocidad: En efecto, la oferta de datos móviles de Movistar está orientada principalmente a Capacidad (MB), no a velocidad (Mbps). En general vendemos capacidad a una Velocidad máxima de navegación.</p> <p>La velocidad de navegación es estándar para todos los productos, a diferencia del Internet Fijo donde la parrilla se mueve por velocidad:</p>	<p>La velocidad mínima propuesta responde al hecho de evitar que el crecimiento de los terminales no vaya acompañado del crecimiento de la red que los soportará.</p> <p>La planificación de la cobertura debe ser realizada para que los usuarios puedan alcanzar las velocidades máximas y mínimas, de tal forma que la experiencia del uso del servicio no se vea afectada.</p> <p>Si bien en los planes se ofrece capacidad de descarga, las ofertas y publicidad hacen referencia a las velocidades que pueden ser alcanzadas y esto genera expectativas en el usuario, las cuales deben de ser satisfechas.</p>
--	---

## 1 Internet en tu Celular

			Diferencias en Capacidad				
	Planes	Cargo fijo mensual	Minutos RPM	Todo destino (1)	6 Días (2)	SMS (3)	MB**
4G	Plan Vuela S/. 99,90	S/.99,90	Ilimitado	160	1600	500	700
	Plan Vuela S/. 129,90	S/.129,90	Ilimitado	250	2500	Ilimitado	2048
	Plan Vuela S/. 199,90	S/.199,90	Ilimitado	450	4500	Ilimitado	3072
	Plan Vuela S/. 319,90	S/.319,90	Ilimitado	900	9000	Ilimitado	4096
3G	Plan Navega S/. 74,90 C	S/.74,90	300	90	900	500	500

## 2 Internet Móvil

S/. 59	1GB	3 Mbps / 5 Mbps	S/. 49	S/. 99
S/. 79	2GB	3 Mbps / 5 Mbps	S/. 9	S/. 69
S/. 99	3GB	3 Mbps / 5 Mbps	S/. 5	S/. 19
S/. 119	4GB	3 Mbps / 5 Mbps	S/. 1	S/. 9

### Escalera basada en Capacidad

De acuerdo a lo expuesto, sin perjuicio de tener una reunión específica sobre las velocidades mínimas requeridas para redes móviles, solicitamos al regulador una nueva revisión de la propuesta del punto 5.4 del Proyecto considerando los aspectos técnicos indicados. En todo caso, cualquier propuesta debe estar centrada en la medición de velocidades mínimas promedios y no de casos puntuales por usuarios. Esta medición debe ser realizada a través de criterios objetivos, que entendemos será considerado en el procedimiento de supervisión, descartándose la incorporación de mediciones por parte de usuarios como referente para determinar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la empresa ni de los indicadores de calidad planteados. Del mismo modo, estas velocidades mínimas promedios deberían

Se considerará la implementación gradual del porcentaje de cumplimiento de las velocidades mínimas.

considerar su implementación gradual así como un plazo adecuado de implementación.

4. Aclaraciones y comentarios sobre herramientas de medición:

A continuación precisamos nuestras principales observaciones y consultas sobre la implementación de las herramientas de medición propuestas por el artículo 5° y Anexo 10 y 11 del Proyecto.

**Anexo 10:**

**¿Cómo se calcula el indicador? ¿Qué fin tiene las mediciones de los usuarios? ¿Cómo se asegura que la medición sea efectuada correctamente?**

Expresamente en el artículo y anexos de la propuesta debe indicarse que en base a mediciones de red y no en base a mediciones de usuario que son referenciales.

El usuario que realizara la medición, al no tener un grado de conocimiento adecuado para realizar la medición adecuadamente, puede generar reclamos sin fundamento.

¿Quién imparte esta inducción sobre el procedimiento a medir?. Ello no se menciona como parte del alcance del proyecto.

**¿Las mediciones que realizará el Operador entre las 10:00 y 22:00 con qué frecuencia se deberían hacer?** Se recomienda una medición por veinte minutos.

**¿Cuántas sondas de pruebas con los planes más representativos utilizará el Operador para sus pruebas?**

Se recomienda una sonda como mínimo por cada Capital de Departamento atendida con transporte de Fibra óptica. Considerar que si una sonda no puede automatizarse para hacer mediciones en las velocidades comercializadas, se deberán instalar varias sondas por cada capital de departamento.

En el caso de móviles, considerar que si una sonda no puede automatizarse para hacer mediciones en 2G, 3G o 4G, se debería tener una sonda para cada tecnología, lo cual triplicaría el número de sondas.

**¿La herramienta de medición será una página Web y una Aplicación?**

En el caso de móviles, se recomienda que sólo sea una App, con una App se puede tener conocimiento de los parámetros de la conexión directamente del teléfono. Si es una página Web (una Web que se accede a través de un App navegador, por ejemplo Google Chrome) no se podría obtener parámetros de la conexión, por ejemplo, si el usuario está conectado en WIFI en vez de a una red Móvil.

El Procedimiento de supervisión indicara como se realizaran las mediciones para el cumplimiento del indicador. Explicando universo, periodicidad y herramientas.

En el caso de acceso internet fijo, se recomienda que sea una aplicación en La Web de Telefónica y que sea accedida individualmente por titular del servicio con su propio usuario y password. El cliente es responsable de realizar una medición idónea tomando en consideración lo siguiente:

*1. Cerrar todas los programas y aplicaciones que se conectan a internet:*

- o Mensajería instantánea (Windows Live Messenger, YahooMessenger, Google Talk, Skype, etc.)
- o E-mail (Outlook, Windows Live Mail, etc.)
- o Gestor P2P (BitTorrent, Kazaa, Ares, Emule, Edonkey, etc.)

*2. Es importante asegurarte de tener un solo computador conectado a internet, si se tiene más de un PC o dispositivo (Consolas de Juegos, Ipod, etc) conectado por la red LAN o Wi-Fi, se deben apagar o desconectar del router.*

*3. Cerrar todas las ventanas del navegador de Internet (Explorer, Chrome, Safari, Firefox), solo mantener abierta la ventana donde se está haciendo la medición.*

*4. Siempre se debe efectuar la prueba con el computador*

*conectado al Cable modem y no a través de la red Wi-Fi. Cuando se realiza pruebas de velocidad sobre la red Wi-Fi, hay que tener en cuenta la interferencia que puede tener dicha red: hornos microondas, teléfonos inalámbricos, otras redes Wi-Fi.*

**¿Las mediciones en conexión GPRS y EDGE también aplican para esta herramienta? Se debe diferenciar por nombre de tecnología o simplemente por 2G, 3G y 4G?**  
Conforme ya lo hemos indicado anteriormente, el alcance de los indicadores y herramienta de medición debe definirse.

**¿Para el escenario de la móvil, cuál será la cobertura de medición?** Según el alcance de OSIPTEL, requieren que se indique: Ubicación (Departamento, Provincia y Distrito). En el ambiente de la móvil, esta medición no es recomendada, ya que la misma movilidad del usuario, cambiando de celda permanentemente, dificulta su correcta medición e indicación.

Otro motivo es, si este requerimiento debe ser implementado a nivel nacional o solo sobre las ciudades más importantes, ya que si consideramos sobre nivel nacional, no se asegura la correcta medición sobre zonas de difícil acceso.

**Cuál es el alcance del servicio brindado y la relación con la herramienta de medición?**  
Considerar que en la planta de usuarios se pueden encontrar equipos no comercializados por Movistar sobre los cuales no se puede asegurar el correcto funcionamiento del servicio,

Las conexiones GPRS y EDGE no son consideradas en la presente norma.

La medición se realizara en las áreas de cobertura declarada por la empresa operadora.

Los parámetros de equipamiento a utilizar, aplicación, consumo será indicado en el procedimiento de medición.

se recomienda que las mediciones solo apliquen sobre equipos comercializados por Movistar.

**¿Cuál es el alcance de usuarios de la App? Se indica el 80% de los usuarios, sería el 80% de los usuarios que poseen un Smartphone? Si es así, qué se define como Smartphone?**

Considerar que en la planta de usuarios se tiene muchos terminales no comercializados por Movistar sobre los cuales no se puede asegurar el correcto funcionamiento, se recomienda que las mediciones solo apliquen terminales vendidos Movistar.

**¿El consumo de MB que se consume al realizar una medición debe ser gratuito?**

Considerar que en pruebas de medición de velocidad con el SpeedTest de Ookla estando 4G LTE se consumió hasta 90MB por medición.

**¿El registro para la herramienta de medición debe ser por DNI?**

Considerar que TdP realizará una integración entre la herramienta de medición con el Portal Movistar on Line, en donde el cliente al ingresar con su usuario (DNI) y password respectivo, podrá acceder a sus servicios contratados y ejecutar la medición de velocidad.

**¿Esta herramienta aplica para el segmento Empresas y Negocios? Como debería ser el registro en estos casos?**

Como hemos sugerido, los servicios dedicados a internet no deben ser alcanzados por esta norma, dado que los ISP ya brindan herramientas de gestión por dichos usuarios.

**¿Es mandatorio que el usuario ingrese su ubicación (Departamento, Provincia, Distrito)?**

En el caso, que el ISP disponga de la herramienta, no es necesaria dicha verificación dado que desde el momento que el cliente ingresa la herramienta y confirma el servicio que desea medir, está estableciendo la dirección de medición.

**¿Necesariamente el usuario debe ingresar su Plan?**

Se recomienda que el usuario tome la información proporcionada por el ISP en la herramienta de medición ya que esta herramienta estará vinculada con la información comercial del cliente

En el caso de redes móviles, La oferta de Datos de Movistar está orientada principalmente a Capacidad (MB), no a velocidad (Mbps). Por lo cual mostrar el plan no es relevante en las mediciones de velocidad, se recomienda no solicitar el Plan o en todo caso mostrarlo de forma automática. Considerar que la tecnología de conexión contratada (4G o 3G) si se debería indicar.

Hay que relacionar al cliente con su línea (plan) para realizar la medición.

La herramienta es una aplicación web, no debe de haber problema que un usuario de este segmento ingrese a este portal.

Si, los mecanismos de geoposicionamiento podrán ser útiles para validar la información suministrada.

<p><b>Requerimientos mínimos del ordenador del abonado.</b> Ordenador con 3 años de antigüedad como máximo, y con una ocupación de su HDD de hasta el 70% y libre de cualquier virus.</p> <p>Esto con el fin de asegurar una correcta medición. Y la misma herramienta pueda mostrar datos reales.</p> <p><b>¿Qué sucederá en el caso de averías causadas por terceros y no por el operador?</b> Cual será el SLA en caso de averías que hayan sido causadas por terceros y no mal funcionamiento de la red del proveedor. Por ejemplo, que el tercero sea una entidad gubernamental o contratada por esta, y produzca una avería por temas de obras de construcción o remodelamiento de la ciudad. En estos casos la herramienta de medición, arrojará una medición que no va acorde al funcionamiento real de la red.</p> <p><b>No es recomendable asignación de IP privada y pública de forma dinámica:</b> Este requerimiento no asegura trazabilidad. Ya que si el usuario necesita cotejar datos con un periodo considerable de antigüedad, la IP dinámica registrada, del momento requerido; será totalmente distinta a la actual.</p> <p>Lo cual podría causar confusión en la comparación de mediciones y podrían llevar a reclamos equívocos.</p> <p>Definición de localización de las sondas: En relación a las sondas, se requiere su apoyo para tener una definición sobre su distribución por localización (en sitio de cliente o URA de Telefónica) y además por tecnología de acceso (ADSL, HFC o Móvil (2G, 3G, 4G)), dado que la precisión en la inversión de las sondas depende de esta información.</p> <p>Asimismo se debe indicar sobre qué ciudades, y localidades van a estar presentes o esto lo define la empresa operadora?. Existe algún criterio para la localización de las sondas?</p> <p><b>¿Cuál es el propósito de medir VLB (Variación de Latencia Bidireccional) en datos?</b> En este escenario lo fundamental es la entrega de los paquetes desde su remitente hacia su destino final (Best Effort).</p> <p><b>Anexo 11:</b> <b>Qué parámetros aplicarían para las mediciones de servicios Fijos para clientes finales?</b> Se recomienda solo los indicadores del Anexo 10, el indicador TOE (Anexo 11)</p>	<p>Estos son requisitos para un adecuado entorno de pruebas.</p> <p>En caso que se produzcan incidentes, estos son reportados por la empresa operadora y si como consecuencia de una ocurrencia de este tipo las mediciones no arrojen resultados adecuados, la empresa podrá descargar este tipo de hechos.</p> <p>Las mediciones independientemente de la metodología a emplear, deberán ser realizadas de manera inopinada, para poder recolectar una información cercana a la realidad y experiencia del usuario.</p> <p>Para que los usuarios que empleen servicios del tipo interactivo conozcan este tipo de información y puedan tomar una decisión de consumo.</p>
--	---

**Nextel del Perú S.A.**

Comentarios al indicador 5.1.1

El presente artículo del Proyecto, establece la obligación de habilitar las herramientas y aplicativos correspondientes que permitan a los usuarios y a las mismas empresas operadoras realizar mediciones periódicas respecto de la tasa de transferencia de datos para el servicio de acceso a Internet, a fin de determinar si dichas empresas vienen cumpliendo con brindar al usuario las velocidades de transmisión que han sido ofrecidas.

Para el caso particular del usuario que accede al servicio de acceso a Internet a través de dispositivos USB o cualquier conexión fija, el Proyecto exigiría desarrollara las empresas operadoras una herramienta de medición vía web que les permita visualizar las velocidades de transferencia de datos a las cuales están navegando en el Internet para contrastar si las mismas coinciden con las velocidades de navegación que les ha sido ofrecida. Para acceder a esta herramienta las empresas operadoras deberán permitir al

usuario registrar la siguiente información relacionada al servicio contratado:

Características del plan contratado, tales como velocidad pico de subida y bajada, porcentaje mínimo de la velocidad pico, entre otros.

Ubicación del lugar desde el cual el usuario se encuentra efectuando la medición, precisando el distrito y el respectivo código de ubigeo.

Luego de ingresada esta información, las empresas operadora deberán ejecutar un post proceso a efectos de validar que la información registrada por el usuario es la correcta.

Al respecto, OSIPTEL debe considerar que actualmente ya existen en Internet diversos programas/aplicativos que permiten al usuario medir, gratuitamente y en línea, las velocidades de transmisión de datos a las que están navegando, siendo por ello innecesario y contraproducente exigir a las empresas operadoras incurrir en costos adicionales para implementar herramientas o aplicativos de similares características que ya se ofrecen gratuitamente. Atendiendo a esta situación, no cabe duda que de exigirse la implementación de estas herramientas se estaría trasgrediendo los principios de razonabilidad, eficiencia y análisis costo-beneficio que deben caracterizar a las medidas regulatorias aprobadas por OSIPTEL.

Ahora bien, en caso que OSIPTEL apruebe la implementación de la herramienta de medición Web definida en el numeral 3.2 del anexo 10 del Proyecto a pesar de que ya existen otros programas en Internet que brindan exactamente las mismas facilidades, consideramos que esta herramienta deberá contar con funcionalidades menos complejas a las planteadas en el Proyecto. Ello debido a que exigir al usuario que ingrese manualmente las velocidades pico de subida y bajada que ha contratado o el código de ubigeo del distrito en el cual se encuentra ubicado, resultaría sumamente complejo, generando consultas masivas hacia los centros de atención telefónica habilitados por las empresas operadoras.

Nextel propone la utilización de herramientas de medición de velocidad del acceso a Internet gratuitas, las cuales se encuentran disponibles en Internet. Al respecto, es importante que la empresa considere completamente toda la información referente al escenario de medición del acceso a Internet, específicamente en lo referido a las recomendaciones de organismos internacionales de reglamentación y la experiencia internacional de otros países.

Las herramientas de medición libres que se encuentran en Internet son diversas, incluso podemos mencionar las que son ya consideradas como referente del sector -tales como Speedtest.net de Ookla, The state of the Internet de AKAMAI, Global Cloud Index de Cisco-, estas son herramientas referenciales, teniendo cada una de ellas su esquema de medición y metodología para obtener los resultados. La variabilidad de resultados que se registra al utilizar estas herramientas de medición no genera un indicador confiable para ser considerado como herramienta de medición del sector.

Además, la recomendación internacional mayormente adoptada para la medición de parámetros de Calidad de Servicio del acceso a Internet es la ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07). Al respecto, la referida recomendación establece dos escenarios de medición, los cuales determinarán la ubicación del servidor de prueba. Un escenario de medición refiere a considerar la calidad presente en la red de acceso que posee el ISP; y el segundo escenario refiere a medir la calidad considerando la red del ISP.

Finalmente, la experiencia internacional revisada para la implementación de este tipo de herramientas de medición de la velocidad, no utiliza las herramientas gratuitas de medición de velocidad disponibles en Internet. Mayormente, se utiliza la metodología de estas herramientas de medición, específicamente en lo referente a su motor de mediciones –v.g. NetIndex de Ookla-, pero personalizadas para el escenario particular al cual se desea realizar la medición –especificando la ubicación del servidor en un ámbito local, nacional o internacional-, esto debido a que dependerá mucho, para el resultado de las mediciones, la ubicación exacta del servidor de pruebas. Si se utiliza las herramientas de medición ya establecidas en Internet, el escenario de medición no puede ser alterado, estando por

<p>Por lo tanto, en el supuesto negado que sea aprobada la presente herramienta, proponemos que la misma cuente con funcionalidades mucho más simples, exigiendo a los usuarios únicamente ingresar el número de abonado que le ha sido asignado por la empresa operadora al momento de la contratación del servicio y no información tan compleja como la planteada por el Proyecto.</p> <p>Por otro lado, consideramos que en el Proyecto se debe limitar la cantidad de consultas que efectúa el cliente a través de la presente herramienta, en tanto excedería cualquier capacidad razonable que haya sido dimensionada por las empresas operadoras, el tener que almacenar un histórico ilimitado de consultas efectuadas por cada uno de nuestros usuarios, durante el periodo de un año.</p> <p>Finalmente, resulta indispensable que se precise en el Proyecto, que cualquier medición realizada por el usuario a través de equipos terminales móviles, tales como smartphones o dispositivos USB Modem, deberá ser considerada en la medida en que sea efectuada en exteriores y en lugares en los cuales no existan limitaciones geográficas de cobertura, por cuanto atendiendo a la naturaleza de los servicios públicos móviles y a las redes que lo soportan, el mismo no está diseñado para ser brindado y medido en interiores.</p> <p><u>Comentarios al indicador 5.4</u></p> <p>El presente artículo del Proyecto exige a las empresas operadoras garantizar a toda su base de usuarios, sin excepción alguna, un mínimo del 40% de la velocidad ofrecida para la navegación en Internet, y en una hora continua del día el garantizar que dicha velocidad alcance el 80%.</p> <p>Tal y como lo hemos desarrollado anteriormente, la implementación de la presente medida regulatoria no podría ser soportada por las capacidades de red existentes, siendo necesario, para su eventual implementación, que las empresas operadoras asuman tal magnitud de inversión como la instalación de infraestructura que permita soportar dichos niveles (lo cual al menos en la coyuntura actual por la que atraviesa el país resultaría inviable) y que tenga como contrapartida una inminente repercusión en el mercado que termine por impedir acceder a este tipo de servicios a gran parte de la población.</p> <p>Esta medida regulatoria, sin lugar a dudas limitará el derecho de varios usuarios a elegir un servicio que se encuentre a su alcance en términos económicos y al mismo tiempo satisfaga sus necesidades básicas de comunicación, puesto que éstos se verán ahora en la necesidad de pagar tarifas mucho más caras por la prestación de un servicio que cuenta con características muy superiores a las que realmente demandan y valoran<sup>11</sup>.</p>	<p>tanto las mediciones condicionadas y no reflejarían adecuadamente el escenario de medición.</p> <p>NexTel informa que dadas las condiciones actuales de su red, no podría soportar los niveles exigidos de velocidad de acceso a Internet - mínimo del 40% de la velocidad ofrecida y 80% de la velocidad ofrecida en una hora continua del día -. Al respecto, es importante hacer mención a la empresa de los siguientes dos puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) el cumplimiento del proyecto de normativa de calidad y los indicadores requeridos entrarán en vigencia luego de un tiempo de adecuación. Este tiempo debería ser aprovechado por parte de la empresa para adecuar la red y brindar la provisión de su servicio.</li> <li>ii) uno de los objetivos del presente proyecto de normativa es el sinceramiento de las características de los planes comerciales de acceso a Internet. No se debería comercializar productos con altas velocidades de acceso nominales, cuando en la práctica no se puede garantizar al usuario un mínimo y un máximo adecuado a lo que él ha comprado y de acuerdo a lo que la velocidad nominal del producto le brinda.</li> </ul>
--	---

<sup>11</sup> Es importante aclarar que la valoración es sumamente relevante, pues en principio todos deseamos tener más y mejores servicios. Sin embargo, es también lógico que ello conlleva a un costo para acceder a dichos "mejores" servicios. La valoración a la que nos referimos es la que cada usuario hace al destinar una parte de sus recursos para contratar un determinado nivel de servicios. Asimismo, de esa dinámica es válido que hayan varios usuarios que no valoren un nivel de calidad tan alto y destinen un nivel de recursos que le permitan contratar un servicio ajustado a sus necesidades.

<p>La implementación de la presente medida también afectaría principalmente a los operadores con una menor participación de mercado que están presentes en los diversos mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones. Ello en la medida que éstos tendrán que invertir ahora en incrementar sus capacidades de red para brindar un servicio con estándares de calidad que no necesariamente es solicitado por los usuarios que buscan atender y/o captar, en lugar de destinar dichos recursos a desarrollar servicios equivalentes a los ofrecidos por los operadores más grandes con miras a generar competencia.</p> <p>A todo lo ya mencionado, debe sumarse la actual problemática que existe para el despliegue de infraestructura ampliamente descrita, la cual constituye una de las limitantes más importantes para brindar un servicio de acceso a Internet bajo los estándares que plantea el presente artículo del Proyecto, no pudiendo OSIPTEL dejar de considerar esta limitante al momento de evaluar la viabilidad de aprobar la medida regulatoria buscada.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes expuesto, en caso que OSIPTEL decida aprobar la presente medida a pesar de los potenciales perjuicios antes descritos, resultará indispensable que se otorgue un plazo razonable de cuando menos un año a fin que las empresas operadoras puedan presupuestar e implementar las capacidades de red necesarias para soportar una navegación a través de Internet a las velocidades que buscarían ser exigidas.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre las mediciones de enlaces con más de un terminal conectado y en uso son menores a las mediciones hechas en las condiciones recomendadas. En ellos se estaría incluyendo también mediciones en casos de provisión indebida del servicio de acceso a internet como enlaces de menor calidad.</li> <li>- Sobre el 40% y 80% de velocidades máximas: Para el caso de internet fijo, se pueden asignar recursos de un enlace de capacidad garantizada en un número determinado de usuarios. En el caso del internet móvil, no se puede determinar el número de usuarios en una celda. Aún asignando prioridades, lo único que se puede garantizar es la proporción de capacidad asignada a un usuario, más no una degradación mínima del servicio.</li> <li>- Para asegurar al usuario el 40% del ancho de banda sea prepago, control o post pago el implica que el operador tenga que realizar una mayor inversión de la que se está realizando actualmente en la adquisición de mayor infraestructura para tener disponibilidad suficiente poder cumplir con la exigencia.</li> <li>- El ofrecer mejor calidad implica elevar el precio del producto, por lo que se limita al usuario a adquirir servicios que no van acorde a sus necesidades, El producto tiene como insumos el ancho de banda de los medios de transmisión, los mismos medios de transmisión, elementos de red y enlaces alquilados, aumentar la velocidad garantizada implica también aumentar la inversión en los insumos el cual se trasladaría al usuario, A la vez, se restringe</li> </ul>	<p>Para el cumplimiento de los valores de velocidad máxima, se espera que los operadores realicen un sinceramiento de sus planes. Esto busca defender el derecho de los consumidores, con el fin de que estos no generen demasiadas expectativas por un determinado producto que contratan.</p> <p>Por otro lado, la experiencia internacional muestra que valores similares a los propuestos ya se vienen aplicando en diversos países de la región.</p> <p>Para Viettel, y en la medida que aún no son comercializados su oferta de productos, se puede considerar la oportunidad de que la información de los mismos se encuentre acorde con el servicio que realmente puede ofrecer su red –sinceramiento de planes-.</p>

<p>la oferta comercial del operador en el caso de mantener sus precios, ya que se estaría ofertando acceso a internet a menores velocidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando en el proyecto se habla en el Anexo 10 de 100,000 abonados se refieren a los abonados de internet o al total de abonados de un operador. Con la redacción actual se entiende que ese número depende de la cantidad de abonados en la empresa, la cual bien podría ser un porcentaje pequeño de los ingresos de un operador. Eso a su vez desincentivaría la competencia en el acceso a Internet. Porque para el caso de cantidad total de abonados entre todos los servicios de un operador la cantidad de 100,000 es fácil de llegar pero para el caso de internet tener 100,000 abonados de internet es algo que demorara tenerlos y eso implicaría que tendríamos más tiempo hasta llegar a esa cantidad y por ende para implementar el “sistema de medición automatización” que refiere el artículo 3.2 del anexo 10.</li> <li>- En general las propuestas mencionadas en el presente artículo, implican una elevada inversión por parte de la empresa operadora para la adquisición de servidores, más fibra óptica, nuevos lugares donde instalar equipos y esto afecta a nosotros por ser un operador nuevo.</li> <li>- Asimismo, implicaría la creación de más aplicaciones y demanda tiempo. Los test vigentes no muestran este resultado tampoco. Mostrar los parámetros de VLB, LB implica la creación de nuevas aplicaciones que demandaran mucho tiempo hacerlas.</li> <li>- El mantener los indicadores de calidad TTD, VP, TPP, LB, VLB durante 3 años implicaría una inversión muy grande en compra de equipos. Guardar el histórico por este tiempo implica mucha inversión. Podemos guardar el historial máximo 3 meses.</li> <li>- Se requiere mucha inversión para instalar equipos exclusivos para el almacenamiento de las IP públicas. Implica crear nuevo software que administre esta variable.</li> </ul> <p><u>Propuesta:</u></p> <p>Por todo lo antes expuesto, manifestamos nuestro desacuerdo con todos los cambios propuestos aplicados al Servicio de Acceso a Internet haciendo énfasis a que no va de acorde al crecimiento tecnológico y desarrollo del servicio de acuerdo a la realidad del mercado mundial</p>	<p>En relación a los 100,000 abonados, los mismos hacen referencia a los abonados de acceso a Internet.</p> <p>Para aquellos operadores de telecomunicaciones que inicien operaciones comerciales u operadores existentes que inicien la prestación de un nuevo servicio público de telecomunicaciones, los requisitos exigibles de calidad establecidos en el presente reglamento serán obligatorios después de transcurridos seis (06) meses desde el inicio de dichas operaciones. No obstante, durante dicho periodo deberán efectuar las mediciones y atender los requerimientos de información de OSIPTEL.</p>
<p><b>Americatel Perú S.A.</b></p> <p>No se encuentra de acuerdo con el establecimiento de los porcentajes mínimos de las velocidades máximas de bajada y subida contratadas. Al respecto, consideramos que con esta medida, el Regulador estaría interviniendo directamente en el diseño y en el establecimiento de las características de los servicios que son ofrecidos por las empresas operadoras, lo cual atentaría contra la libertad contractual, de mercado y la libre competencia.</p>	<p>Lo que se busca con la propuesta normativa es un sinceramiento de las características de los planes de acceso a Internet. Si el ISP no puede garantizar determinada velocidad de acceso al usuario, se debe ofrecer menos velocidad nominal en la oferta comercial del ISP.</p>

<p>Ha quedado demostrado que la decisión de los consumidores, manifestada al momento de contratar un servicio, ha sido lo que ha permitido el posicionamiento (o retiro) de los productos y servicios de las empresas en el mercado nacional.</p> <p>Asimismo, aparentemente no se ha tomado en cuenta que el establecimiento de porcentajes mínimos no solo depende de una oferta comercial que las empresas operadoras decidan lanzar al mercado, sino que dependen directamente del nivel de implementación y disponibilidad de la infraestructura que posea cada empresa operadora.</p> <p>En ese sentido, no solo se estaría interviniendo el diseño comercial de los servicios, sino que se estaría obligando a las empresas operadoras al despliegue de infraestructura que permita brindar el servicio exclusivamente bajo los parámetros que se pretenden establecer bajo el proyecto objeto de comentario, contraviniendo presupuestos fundamentales del Modelo Perú.</p> <p>El cumplimiento de estos porcentajes generarían una serie de inconvenientes, los cuales se verían reflejados con los paquetes de servicio que manejan una compresión. Así por ejemplo, en un paquete de 1024 - 8:1 se garantiza un mínimo de 128Kbps, en dicho escenario no se podría cumplir con los 40% requerido por el Regulador. Otro inconveniente se presentaría en las tecnologías de acceso asimétricas, donde el ancho de banda de descarga garantizado es menos al de subida.</p> <p>De otro lado, nos surge una duda respecto a la forma en la cual se mediría el 80% de las velocidades máximas contratadas durante una (01) hora, puesto que se entiende que para alcanzar ese valor necesariamente el cliente debería generar ese consumo, caso contrario nunca llegaría a esos umbrales y no se podría registrar en las herramientas de medición.</p> <p>En ese sentido, es necesario que se revisen estos porcentajes, considerando para dicho análisis los ejemplos antes señalados.</p> <p>Finalmente, respecto a los servicios vinculados a los indicadores TTD, VP y TOE, sugerimos que el mismo se excluya del ámbito de aplicación de la norma, tal como ocurre con el servicio móvil satelital.</p> <p>Por último, es fundamental que se tome en cuenta que las empresas operadoras deberán de realizar implementaciones a nivel técnico (p.e. adquisición de software, adaptación de plataformas, etc.) y administrativo, que a la fecha no se encuentran habilitadas, para que se puedan realizar los registros, actualizaciones, entre otros, destinados al cumplimiento de las nuevas obligaciones que el Proyecto demanda. En ese sentido, debe establecerse un plazo de implementación no menor a un año, para que las empresas operadoras puedan realizar las adecuaciones internas respectivas.</p>	<p>Asimismo, es importante que la afirmación del segundo párrafo sea sustentada mediante fuentes y/o referencia. Aparte de los casos mencionados por Americatel, también se debe mencionar que por causas de las limitaciones técnicas de la red de acceso y/o limitaciones de recursos en la red del ISP, no se brinda en muchos casos y en diferentes periodos de un ciclo de facturación, las características ofrecidas en el contrato.</p> <p>Referente a la libertad para el diseño de servicios, el presente proyecto de norma no busca limitar las opciones comerciales de productos que el operador tenga a bien ofrecer en el mercado. El objetivo de la normativa es evitar que se pueda estar brindando productos a los usuarios que no están acorde con la información ofertada, pudiendo ofrecer velocidades nominales de acceso a Internet que no son garantizadas plenamente por el operador que brinda el servicio.</p> <p>Referente a la forma por la cual se mediría el 80% de las velocidades máximas contratadas durante una hora, estas se especificarán en detalle en el procedimiento de medición de los indicadores que estará próximo a publicarse.</p> <p>Referente a los parámetros TTD, VP, y TOE, su inclusión es necesaria pues permite tener información de la calidad del acceso a Internet. La exclusión del caso de los servicios satelitales responde exclusivamente por la naturaleza del servicio y sus limitaciones de ancho de banda y retardo propios de la tecnología, esto no es replicable para el resto de tecnologías donde no se presentan estas limitaciones.</p> <p>Se considera necesario el establecimiento de un plazo de adecuación.</p>
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b></p> <p>En particular, nos interesa expresarnos sobre los apartados 5.4 y 5.5 del Proyecto de Reglamento de Calidad de Servicio, los cuales creemos pueden resultar complicados de cumplir para los operadores móviles debido a la naturaleza compartida de las redes que estos utilizan. Nos preocupa</p>	

que dichas provisiones puedan tener un impacto negativo en el crecimiento, la innovación comercial y por ende de la adopción de los servicios de banda ancha móvil en Perú.

Nuestra Asociación ha publicado en 2013 un documento: "**La calidad de servicio de acceso a internet móvil: Una oportunidad para promover la competencia y la innovación**"<sup>12</sup> que explica las cuestiones de calidad en las redes móviles y que puede ser de guía para aquellos que directamente quieran regular las velocidades.

La visión de la GSMA Latinoamérica podría resumirse en los siguientes conceptos:

- La calidad global - de extremo a extremo - de internet depende de la calidad ofrecida por cada uno de los eslabones involucrados. El ISP sólo tiene control de la calidad en su tramo de la red, no del conjunto de la misma.
- Las redes móviles no tienen segmentos dedicados. Las redes de acceso móvil están conformadas en su totalidad por segmentos que comparten recursos entre varios usuarios. La calidad entre la antena y el terminal depende entre otros factores del número de usuarios en cobertura y de su patrón de consumo. Además de estos factores, hay que considerar las horas pico, los días de la semana, el desplazamiento de los usuarios, el tráfico, accidentes, congestionamientos, manifestaciones, eventos, etc. El clima, los obstáculos (edificios, vehículos, montañas, entre otro) y la distancia entre el terminal y la antena, entre otros aspectos ajenos al planeamiento de la red también afectan la performance y la experiencia del usuario.
- En varios países de la región existe un déficit en el despliegue de infraestructura, relacionado con las trabas municipales a la instalación de radio bases por parte de los operadores. Si bien este déficit es de alcance regional, en el Perú se presenta con especial agudeza. De acuerdo a información de la FCC de Estados Unidos, las ciudades de Lima y Callao cuentan con unas 29 antenas por cada 100.000 habitantes mientras que ciudades como Tokio tienen 1000 Londres 380 California 325 y Texas 200. A nivel nacional, mientras que en Perú hay 0,006 torres por km, en Estados Unidos hay 0,033 y en Europa 0,059. La limitación en el despliegue de infraestructura impacta negativamente en las inversiones de las empresas en la cobertura y en la Calidad, limitando a su vez el crecimiento y la masificación de los servicios móviles. En este sentido una regulación de la Calidad debería contemplar la facilitación del despliegue de torres y antenas en el territorio Peruano.
- La calidad del servicio es una variable clave para la competencia en el mercado: fomenta la innovación (técnica y comercial) y promueve la eficiencia. La mayoría de los usuarios optan entre un operador u otro debido a la relación calidad-precio. Las necesidades de

<sup>12</sup> El mismo puede accederse en: <http://www.gsma.com/latinamerica/calidad-de-servicio-internet-movil>

calidad vanan significativamente, no sólo entre diferentes perfiles de consumidores, sino también entre diferentes tipos de aplicaciones y servicios.

- La imposición de requerimientos de calidad mínimos tiene un impacto directo sobre los costos de los operadores. Este impacto redundante de una manera u otra sobre los precios con la consecuente disminución en el crecimiento de la adopción experimentado de la banda ancha móvil en los últimos años (Ver gráfico 1). La imposición de velocidades mínimas a través de la regulación de la calidad de servicio móvil podría entonces impactar en la cobertura de la red así como en el acceso al servicio, especialmente de las familias de menores ingresos. Es fundamental tener presente que regulaciones que fijan parámetros de calidad tan estrictos pueden terminar generando efectos contrarios a los objetivos que originalmente persiguen. Ello en la medida que dichas regulaciones implican necesariamente incrementar los costos del servicio, lo cual se verá reflejado finalmente en las ofertas tarifarias de los operadores. Así, es altamente probable que se termine restringiendo fuertemente las ofertas de servicios de bajo costo (basadas en una calidad más variable) a aquellos segmentos de consumidores que efectivamente valoran esta clase de ofertas en el mercado ya que son las únicas alas que realmente pueden acceder. En este sentido, es importante tener estas consecuencias en mente a la hora de establecer una regulación inteligente de Calidad de Servicio y que considere el impacto que éstas medidas tendrán sobre métricas y objetivos que se han trazado para el sector de telecomunicaciones ; como son los casos de la teledensidad, niveles de penetración de los servicios de telecomunicaciones, y adopción de servicios de Internet, entre otros La regulación de calidad puede que genere combinaciones calidad-precio que no satisfagan las preferencias de los usuarios, lo que también disminuye el bienestar social. Muchos usuarios preferirían tener una velocidad baja, que satisfaga sus necesidades presupuestarias y no una velocidad alta que no puedan pagar. En efecto no hay peor calidad del servicio que aquel servicio que no se tiene.

También vemos con preocupación, que el reglamento da igual tratamiento regulatorio a los servicios fijos y móviles respecto del porcentaje mínimo de velocidades máximas a cumplir. Sin embargo ambos servicios observan distintos modos de funcionamiento. Regulaciones que no tengan en cuenta la naturaleza de las redes móviles y el funcionamiento competitivo de estos servicios pueden resultar en barreras a su desarrollo, generando un impacto negativo en la disminución de la brecha digital y promoviendo un uso ineficiente del capital invertido, una barrera para maximizar el bienestar social.

Si bien es cierto, las redes móviles utilizan recursos compartidos de acceso al medio y su funcionamiento es diferente al de las redes fijas, es importante indicar que actualmente los operadores móviles vienen asegurando velocidades mínimas del 10%. Lo anterior indicaría que sería posible dimensionar dichas redes asegurando un mínimo de calidad al usuario. La experiencia internacional muestra que países como Brasil, Costa Rica y Argentina definen parámetros de velocidad mínima para el acceso a Internet a través de Redes Móviles en su reglamentación de calidad de servicio vigente. Dichos países consideran velocidades mínimas para el servicio de Internet Móvil de 40% , 80% y 50% respectivamente, por lo que los operadores de dichos países han debido de adecuar su oferta comercial u optimizar sus redes con la finalidad de cumplir con lo estipulado en la reglamentación. Cabe mencionar que dichas adecuaciones no necesariamente impactaron en la tarifa ofrecida al usuario final. Adicionalmente, Chile propone en su proyecto de nuevo reglamento de calidad, un valor mínimo de velocidad de acceso a Internet Móvil del 50% de la velocidad contratada. Lo anterior indica que el regular la velocidad mínima de conexión a Internet, tanto en redes fijas como en móviles, es una necesidad en diferentes países de la región.

Es importante recalcar que el sector de telecomunicaciones es una industria que presenta constantes cambios tecnológicos, así mismo, la demanda por los servicios de voz y datos móviles vienen aumentando considerablemente, por lo que los operadores de telecomunicaciones se ven obligados de manera natural a invertir en nuevas tecnologías y mejorar la cobertura y capacidad de sus redes, independientemente de la regulación estipulada en el país de operación. En ese sentido, las inversiones a realizarse en nuestro país por los operadores en el proceso natural de mejoramiento de sus redes, deben de considerar los requerimientos mínimos de calidad propuestos.



	antes de la aplicación de cualquier medida. Respecto del acceso a internet de banda ancha, este se rige por las normas sectoriales y reglamentarias que lo regulen.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b></p> <p>En el caso de enlaces satelitales para acceso a Internet, donde el medio de transmisión es caro, y por lo tanto debe ser utilizado de manera eficiente, los clientes a menudo piden que el operador les limite el acceso a protocolos o aplicaciones que recargan el enlace con un tráfico que a menudo no es de uso profesional. Esto lo piden cuando experimentan una reducción de velocidad por un uso inadecuado de la capacidad por sus usuarios, y quieren que se implemente este filtraje a la brevedad. Por lo cual, no vemos adecuado que esto sea objeto de una solicitud de aprobación previa por parte de OSIPTEL; sería contraproducente y contrario a los intereses del cliente, el cual desea que su servicio sea manejado como lo ha pedido.</p> <p>Nos parece que podría bastar una comunicación informativa al OSIPTEL con la firma de ambas partes, a la vez que se toma la medida correctiva.</p>	<p>Es de conocimiento del OSIPTEL las limitaciones para el acceso satelital, y por ello, las medidas que se ejecuten con el objetivo de garantizar la calidad de servicio, y la satisfacción de los usuarios son adecuadas. Pero, es necesario que la empresa tenga conocimiento de la normativa sectorial, y lo que la misma establece al respecto. Asimismo, las dudas expresadas por Comercio Global tienen respuesta en la normativa que mencionamos a continuación.</p> <p><b>La Ley N° 29904 y su reglamento (Decreto Supremo N° 014-2013-MTC)</b>, determina que los ISP deberán informar al OSIPTEL de las medidas de gestión de tráfico, administración de red, y configuración de equipos terminales que apliquen. Luego de ello, OSIPTEL emitirá un pronunciamiento basado en la información que los operadores le han reportado, especificando la arbitrariedad de las medidas solicitadas por los operadores. Para mayor información se adjunta una sección de lo establecido en la normativa.</p> <p><u>“Decreto Supremo N° 014-2013-MTC - Artículo 10°.- Libertad de uso de aplicaciones o protocolos de Banda Ancha – Neutralidad de Red.</u></p> <p>...</p> <p>10.2 En caso algún Proveedor de Acceso a Internet u Operador de Telecomunicaciones pretenda implementar medidas de gestión de tráfico, administración de red, configuraciones de dispositivos o equipos terminales, u otras que <b>sustentadas en cualquier motivo pudieran bloquear, interferir, discriminar, restringir o degradar cualquier tipo de tráfico, protocolo, servicio o aplicación</b>, independientemente de su origen, destino, naturaleza o propiedad; deberá contar previamente con la autorización del OSIPTEL, quien deberá pronunciarse sobre la arbitrariedad de la medida.</p> <p>...”</p> <p>Asimismo, referente a lo que Comercio Global menciona sobre la petición de los usuarios para establecer prioridades sobre sus conexiones de acceso a Internet satelital, si estas restricciones son informadas adecuadamente al usuario, y si este último confirma su</p>

	<p>deseo de requerirlas, no debería haber problemas para su implementación, entendiendo este caso de manera particular por ser mediante acceso satelital.</p> <p>Asimismo, es necesario que Comercio Global informe al OSIPTEL sobre las medidas aplicadas, y las cuales estarían en línea a lo que establece el Decreto Supremo N° 014-2013-MTC (Reglamento de la Ley 29904). Las acciones que realice Comercio Global deberán estar acorde a lo que establece la normativa del sector.</p>
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sobre la libertad de uso de aplicaciones o protocolos</b></li> </ul> <p>Al respecto si bien el artículo materia de comentario, establece una posibilidad de bloqueo del uso de alguna aplicación o protocolo en algún tramo, esta excepción que se establece es una vez producido el daño y previa aprobación de OSIPTEL.</p> <p>Sobre el particular, muy respetuosamente le solicitamos, que la excepción de bloqueo no se aplique a futuro. Esta petición se sustenta en los casos que actualmente se presentan y deben ser tomados en consideración. A modo de ejemplo mencionamos el caso en que un usuario de forma premeditada envía por medio de sus servicios domiciliarios o empresariales, mensajería masiva que además podrían estar alertando que tienen contenido de intento de phishing o podrían estar suplantando la marca y/o imagen de una tercera empresa como la de un Banco, Instituciones Públicas o Privadas- en ese contexto, con la implementación del artículo materia de comentarios; e imposibilitaría a las empresas operadoras a restringir e incluso impedir la comisión de un delito, hasta que el OSIPTEL se manifieste al respecto.</p> <p>En el mismo sentido, cuando se identifique a servicios (fijo o móvil) que estuvieran haciendo escaneo de puertos o enviando paquetes o peticiones con intención de saturar el ancho de banda de páginas web a fin de generar la caída del servicio - DoS (denied of service), que en otras palabras resulta ser un ataque de envío para la denegación del servicio que pudiera provenir de un cliente que quizás no sepa que están usando su servidor o su equipo informático para generar este efecto.</p> <p>De otro lado, de presentarse algún tipo de virus, malware o gusanos informáticos que infectan o alteran el normal funcionamiento de la computadora o sistema informático del usuario; y, si adicionalmente tratan de infectar o atacar a otros usuarios, entonces, de detectarlos ¿No es acaso deber de la empresa operadora actuar con diligencia y bloquear la aplicación?.</p> <p>Asimismo, existe equipos especializados como el IPS, equipos de seguridad, que suponen una especial inversión de los operadores solo con la finalidad de mantener un servicio óptimo a sus usuarios; ya que detectan y/o alertan sobre comportamientos sospechosos de usuarios y bloquean de forma automática el ataque.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre la libertad de uso de aplicaciones o protocolos</li> </ul> <p>Claro pone de manifiesto su preocupación por la posibilidad de bloqueo del uso de alguna aplicación o protocolo en algún tramo, se realice una vez producido el daño y previa aprobación del OSIPTEL. Para el escenario expuesto por la empresa, es necesario tener conocimiento de toda la normativa sectorial, pues muchas de sus las preocupaciones expuestas ya se encuentran desarrolladas en otra normativas, en este caso particular de lo mencionado por la empresa, se debe de considerar lo que establece la Ley N° 29904 y su reglamento publicado mediante Decreto Supremo N° 014-2013-MTC.</p> <p>Es así, que en el artículo 6° de la Ley 29904, contiene lo referente a Neutralidad de Red. Y más específicamente, el reglamento de la Ley N° 29904, detalla los procedimientos que se deberán realizar referente al tema. Al respecto el OSIPTEL tiene la tarea de determinar las conductas que no serán consideradas arbitrarias (relacionadas a administración de red, gestión de tráfico, y configuración de terminales), relativas a la neutralidad de red.</p> <p>Ver el detalle en la respuesta a Compañía de Comercio Global S.A.C</p>

<p>Es por lo expuesto que muy respetuosamente proponemos a vuestro despacho cambiar la redacción del artículo y reformular en el siguiente sentido: <i>"detectado el inconveniente, ataque o similar, el operador en la posibilidad de realizar el bloqueo, sustentando actuación ante el OSIPTEL"</i>.</p> <p>Esta propuesta permite al operador responder en línea a los hechos fraudulentos que se presenten evitando un daño mayor, lógicamente sin dejar de ser evaluado por el Regulador. Al efecto, el Regulador debe considerar que la suspensión y/o bloqueo - de alguna aplicación o protocolo - realizado por las empresas operadoras solo deviene en la disminución de ingresos para estas; ya que, nuestro eje comercial es el consumo de tráfico, razón por la cual, el operador carece de incentivos para actuar de manera negligente o buscando reducir los derechos de los usuarios.</p> <p>Finalmente debemos hacer notar al Regulador que si no tenemos la posibilidad de reaccionar de manera inmediata ante este tipo de ataques, otros indicadores van a estar siendo afectados; ejemplo el de velocidad, toda vez que un ataque intenso reduce sustancialmente la capacidad de la red; en ese contexto, si nos encontramos incapacitados para actuar de manera inmediata, al medirse el cumplimiento del indicador de velocidad, el operador va a ser doblemente afectado con las penalizaciones que prevee el Proyecto.</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b></p> <p>De manera previa a plantear comentarios específicos a la propuesta de artículo, consideramos relevante manifestar la visión de nuestra empresa en torno al debate sobre neutralidad de red, la misma que se encuentra respaldada en el Informe elaborado por la Consultara G&amp;A Consultores, denominado "Análisis Regulatorio y Técnico de la Neutralidad de Red", el mismo que adjuntamos como Anexo 3 de los presentes comentarios.</p> <p>Al respecto, consideramos fundamental partir por reconocer la existencia de una gran diversidad de usuarios de internet con distintas necesidades en términos de velocidad de acceso, volumen de descarga, calidad de servicio, así como con diversas capacidades de pago y motivaciones de uso de dicho servicio.</p> <p>En ese contexto, toda iniciativa en torno a la política pública relacionada a internet debería partir por reconocer a los operadores la facultad de diseñar ofertas diferenciadas que se adapten a la diversidad de necesidades de los clientes y facilitar la inclusión a los segmentos de la población con menor capacidad de pago. Este enfoque debería incentivar una gran variedad de tipos de ofertas de acceso, sin excluir a priori en beneficio de determinado segmento de usuarios la existencia de opciones que permitan un determinado uso de Internet (por ejemplo el acceso a planes con precios bajos limitado a determinadas aplicaciones que potencien la reducción de la brecha digital en los segmentos menos favorecidos).</p> <p>El mercado de acceso a Internet es un mercado de doble cara, por consiguiente todo debate sobre el modelo de regulación de internet tiene efecto en ambas caras del mercado: tanto en los usuarios finales como en las empresas que intervienen en la cadena de valor de Internet interconectadas al</p>	<p>Lo que expresa el presente artículo, y la normativa específica sobre Neutralidad de Red (Ley 29904 y su reglamento), no busca limitar las opciones comerciales de productos que el operador tenga a bien ofrecer en el mercado. El objetivo de la normativa es evitar que se pueda producir algún tipo de restricciones en el producto de acceso a Internet que son provistos a los usuarios, específicamente respecto a restricciones y/o limitaciones que no han sido advertidos por los mismos usuarios y/o no hayan sido aprobados por el OSIPTEL.</p> <p>Asimismo, considerando los mecanismos que implementan la normativa sobre Neutralidad de Red, y lo considerado en el presente proyecto sobre Calidad de Servicio, existen mecanismos por los cuales la empresa operadora puede solicitar la aplicación de algunas restricciones y/o limitaciones, bajo condiciones sustentadas, las cuales deberán ser validadas por el OSIPTEL.</p>

operador de acceso proveedores de servicios, aplicaciones y contenidos, carriers, etc. Por tanto, toda iniciativa regulatoria que afecte el servicio internet debe ser analizada considerando su impacto en ambas caras del mercado.

En dicho contexto, la prioridad desde el lado usuario es maximizar su beneficio a través de la protección de sus derechos como consumidor pero a su vez promover que el servicio resulte accesible no solo para los actuales usuarios sino también para aquellos que por sus características socioeconómicas en la actualidad no les es posible.

Asimismo, las prioridades en la otra cara (sectorial) son garantizar el desarrollo sostenible de mercado y así como la libertad para desarrollar nuevos modelos de negocio con una adecuada distribución de ingresos, beneficios y costos a lo largo de toda la cadena de valor.

Considerando lo expuesto, uno de los principales desafíos de las políticas públicas debe ser promover el desarrollo del acceso a Internet, como herramienta de desarrollo del país, sobretodo considerando que hay un gran porcentaje de peruanos que no acceden al servicio y que se requiere promover la existencia de una oferta diferenciada que se ajuste a las necesidades de conectividad de los distintos tipos de usuarios.

Sin embargo, de acuerdo al análisis que puede efectuarse del planteamiento propuesto sobre el presente tema, podemos advertir que la política sectorial que se pretende implementar estaría limitando que se pueda contar con una oferta variada que incluya también servicios con restricciones no discriminatorias que se ajusten a las necesidades de comunicación de los diferentes grupos de clientes en torno a variables como uso y precio. Bajo dicha premisa, la regulación se estaría convirtiendo en un freno para el desarrollo de modelos de negocio beneficiosos para los clientes, en especial para aquellos que aún no acceden al servicio.

A ello se suma la no consideración de la gestión de redes y tráfico como una política necesaria en el sector, lo cual, a diferencia de otras legislaciones comparadas e incluso la legislación vigente en el país, está plenamente admitido, como veremos más adelante.

Si bien nuestra empresa comparte la importancia social y económica de preservar el carácter abierto de Internet, respetando el derecho de los usuarios al acceso libre a los contenidos, servicios y aplicaciones disponibles en Internet; también consideramos importante reconocer la necesidad de dar respuesta al enorme incremento del tráfico y a ofrecer una adecuada experiencia de cliente en internet mediante unas prácticas de gestión de tráfico razonables, no discriminatorias e informadas que permitan la prestación eficiente del servicio.

Por ende, consideramos que debería plantearse el establecimiento de principios generales sobre los causales deben basarse las empresas para la aplicación del principio de neutralidad de red, desechando de tal forma la inclusión de una regulación ex ante, que en muy poco tiempo resultará desfasada y podría ser perjudicial para el desarrollo de del servicio de internet.

En ese contexto, a continuación proponemos una serie de principios que consideramos de vital importancia recoger en cualquier propuesta relacionada con la implementación de regulación de neutralidad de red en el país:

- **El principio de transparencia en la oferta comercial:**

Este principio debe permitir la toma de una decisión informada por parte de los consumidores, especialmente para las ofertas que incluyen características diferenciadas en precios o prestaciones, incrementando así su capacidad de elección. En este punto es importante garantizar un adecuado equilibrio entre cantidad y relevancia de la información que se pone a disposición del usuario. En ese contexto, preocupa sobremanera el constante incremento de obligación de información que no discriminan sobre la relevancia de la misma y que estarían finalmente llevando a un nivel de complejidad que perjudica al usuario, comprometiendo una toma de decisión informada.

El cliente debe poder elegir aquella oferta comercial que mejor se adapte a sus necesidades de comunicación, considerando variables como calidad, precio, entre otras. Esta libertad debe venir acompañada de una total transparencia en las condiciones de la oferta comercial, en cuanto a los servicios ofertados. En este sentido, creemos que se debe generar las condiciones para permitir a los usuarios una toma de decisiones informada a partir de la información proporcionada por los operadores en base a su código de conducta comercial.

- **El reconocimiento de la posibilidad de hacer ofertas diferenciadas para facilitar la extensión del servicio**

El principal objetivo de la oferta diferenciada es que el usuario pueda elegir entre todas las ofertas comerciales disponibles en el mercado aquella que considere más adecuada en relación a sus necesidades y capacidad de pago. Este enfoque potencia la competencia del mercado de acceso como principal soporte a una Internet abierta, evitando intervenciones ex-ante y maximizando su masificación. Así, pueden existir usuarios que estén dispuestos a acceder a una navegación restringida -siempre y cuando resulte no discriminatoria- a cambio de un menor pago por el servicio.

En este sentido, cualquier iniciativa debe reconocer la posibilidad de los operadores de realizar ofertas diferenciadas para adaptarse a las distintas necesidades, perfiles de uso y capacidad de pago de los clientes ayudando a masificar el servicio.

- **La necesidad de garantizar las medidas de gestión de tráfico y red**

La protección de los derechos de los usuarios, también debe reconocer la necesidad de implantar en todo momento prácticas de gestión de tráfico y red para un uso eficiente de la red.

Este tipo de prácticas resulta indispensable para reducir situaciones de congestión de las redes, y ofrecer a los usuarios una adecuada experiencia de uso, teniendo en cuenta la dinámica existente en la prestación de este servicio.

Como se ha señalado, el OSIPTEL considera necesario que se regule el cumplimiento de la oferta comercial plasmada en el contrato/acuerdo de abonado, con el fin de reducir la asimetría de información existente y de no desincentivar el uso del servicio en casos de inadecuada prestación del servicio por parte de la empresa operadora; lo cual genera insatisfacción en el usuario final.

Debe tenerse presente que las redes de telecomunicaciones comparten recursos y se dimensionan siguiendo proyecciones de uso. Sin embargo, ante un mercado tan dinámico, se requiere una revisión constante de dicho dimensionamiento porque los patrones de uso varían rápidamente. En este contexto, cobra importancia las técnicas de gestión de tráfico, pues la posibilidad de aumentar la capacidad instalada se ve especialmente limitada debido a distintos factores, como la disponibilidad de espectro radioeléctrico (crecimiento vertical) o las licencias administrativas para el desarrollo de nueva infraestructura (crecimiento horizontal).

Por tanto, resulta indispensable que se reconozca que las prácticas de gestión de tráfico -en tanto sean razonables, no-discriminatorias e informadas- resultan una situación válida para permitir a los proveedores de acceso a Internet gestionar un uso eficiente de red y realizar ofertas diferenciadas por uso y capacidad de pago de los clientes, dejando a salvo la facultad de supervisión ex post de las mismas por parte del Regulador.

- **Reconocimiento de las particularidades técnicas y económicas de las distintas redes de acceso**

Finalmente, la aplicación del principio de neutralidad de red, debe considerar las particularidades de las distintas redes de acceso que determinan un tratamiento distinto. Si bien, con independencia de la red de acceso, todos los operadores deben aplicar medidas de gestión de tráfico, las mismas pueden variar considerando las características de cada red.

Esto se presenta particularmente en las redes móviles y de cable (HFC) que principalmente realizan uso de recursos compartidos y limitados. Por tanto, no necesariamente una práctica a ser implementada en una red de acceso que se considerada injustificada para el regulador, carecerá de razonabilidad si se implementa en una red distinta.

Por lo expuesto, consideramos que la aprobación de principios haría más eficiente la labor de OSIPTEL encomendada por la Ley 29904 que dispone lo siguiente:

**Ley 29904:**

*Artículo 6. Libertad de uso de aplicaciones o protocolos de Banda Ancha*

*Los proveedores de acceso a internet respetarán la neutralidad de red por la cual no pueden de manera arbitraria bloquear, interferir, discriminar ni restringir el derecho de cualquier usuario a utilizar una aplicación o protocolo, independientemente de su origen, destino, naturaleza o propiedad.*

*El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- OSIPTEL determina las conductas que no serán consideradas arbitrarias, relativas a la neutralidad de red.*

Asimismo, consideramos que de plano OSIPTEL debería admitir en la norma final los supuestos de excepción al principio de neutralidad de red dispuestos por el Reglamento de la Ley N° 29904, Ley

de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, los cuales serían materia de desarrollo vía los principios planteados:

**Artículo 10.- Libertad de uso de aplicaciones o protocolos de Banda Ancha - Neutralidad de Red**

*10.1 Los Proveedores de Acceso a Internet y los Operadores de Telecomunicaciones, no podrán limitar el derecho de un usuario a incorporar o utilizar cualquier clase de dispositivo o equipo terminal en la red, siempre que los mismos se encuentren debidamente homologados, no dañen o perjudiquen la red, y sean técnicamente compatibles con la red.*

*Asimismo, los Operadores de Telecomunicaciones no deberán restringir, bloquear o inhabilitar arbitrariamente funciones o características originales de los dispositivos o equipos terminales que comercialicen en el territorio nacional, que impidan el libre uso de protocolos, aplicativos o servicios de Banda Ancha.*

*10.2 En caso algún Proveedor de Acceso a Internet u Operador de Telecomunicaciones pretenda implementar medidas de gestión de tráfico, administración de red, configuraciones de dispositivos o equipos terminales, u otras que sustentadas en cualquier motivo pudieran bloquear, interferir, discriminar, restringir o degradar cualquier tipo de tráfico, protocolo, servicio o aplicación, independientemente de su origen, destino, naturaleza o propiedad; deberá contar previamente con la autorización del OSIPTEL, quien deberá pronunciarse sobre la arbitrariedad de la medida.*

*10.3 Se exceptúan de la obligación dispuesta en el numeral precedente, aquellos casos previamente calificados por el OSIPTEL como no arbitrarios, los que obedezcan a medidas de emergencia para la gestión de sus redes o los casos en que el Proveedor de Acceso a Internet o el Operador de Telecomunicaciones actúe en cumplimiento de un mandato judicial.*

*10.4 El OSIPTEL publicará en su portal de Internet el resultado de las decisiones que su Consejo Directivo emita en virtud de lo dispuesto en el numeral 10.2, indicando al menos el nombre del Proveedor de Acceso a Internet u Operador de Telecomunicaciones que ha realizado la solicitud, así como el detalle de las restricciones solicitadas. Asimismo, publicará un listado de los procedimientos concluidos relacionados al incumplimiento de las decisiones que adopte el OSIPTEL en materia de neutralidad de red.*

*10.5 El OSIPTEL podrá dotar a sus pronunciamientos en mención, de la calidad de precedente administrativo de observancia obligatoria, en conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 27444.*

Si bien entendemos que la mencionada regulación se encuentra relacionada a banda ancha, considerando que: (i) se trata de la misma materia "neutralidad de la red"; (ii) los objetivos perseguidos son los mismos; y, (iii) las medidas de gestión de tráfico o de red no se encuentran relacionadas con la velocidad ofrecida, no tiene lógica que el Regulador no admita los supuestos de

<p>excepción contemplados en dicho marco legal. Así, nos preocupa las siguientes diferencias de tratamiento propuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proyecto prohíbe cualquier medida de excepción al principio de neutralidad de red, salvo que: (i) se encuentren aceptadas por el usuario; y, (ii) tengan aprobación de OSIPTEL.</li> <li>• La normativa vigente, en cambio, siguiendo la tendencia internacional, solo prohíbe las medidas arbitrarias. De hecho admite expresamente la implementación de medidas de gestión de tráfico, administración de red, configuraciones de dispositivos o equipos terminales, u otras que sustentadas en cualquier motivo pudieran bloquear, interferir, discriminar, restringir o degradar cualquier tipo de tráfico, protocolo, servicio o aplicación, independientemente de su origen, destino, naturaleza o propiedad, siempre y cuando se cuente con aprobación de OSIPTEL.</li> <li>• Asimismo, admite, sin necesidad de contar con aprobación de OSIPTEL la adopción de aquellos casos previamente calificados por el OSIPTEL como no arbitrarios, los que obedezcan a medidas de emergencia para la gestión de sus redes o los casos en que el Proveedor de Acceso a Internet o el Operador de Telecomunicaciones actúe en cumplimiento de un mandato judicial.</li> <li>• Ello tiene lógica en la medida que resulta incluso a favor del usuario la adopción de medidas urgentes para gestionar la red y evitar una afectación del servicio de los clientes, dado que la espera a un pronunciamiento de OSIPTEL generarían un daño irreversible.</li> <li>• En ese sentido, planteamos que se adecuó la propuesta a la regulación vigente, añadiéndose una atigencia específica: que se disponga un plazo máximo para que OSIPTEL emita un pronunciamiento. Esto en la medida que la falta de un pronunciamiento oportuno por parte de OSIPTEL puede generar que una medida de gestión de tráfico o de red que en principio no es de emergencia, devenga en dicha situación, generándose una grave afectación a las redes y a los usuarios.</li> <li>• Asimismo que, para efectos de una mayor eficiencia regulatoria, OSIPTEL publique principios a seguir por parte de las empresas en aplicación del principio de neutralidad de red.</li> </ul>	<p>Sin perjuicio de lo indicado por la empresa, es importante señalar que con el fin de evitar que se comercialicen servicios de que no permitan al menos un uso básico<sup>14</sup> (según lo indicado por la ITU-T en su publicación “The state of broadband 2012: achieving digital inclusion for all” elaborado por la Comisión de Banda Ancha de este órgano internacional<sup>15</sup>, se indica “(...) los estudios sugieren que 7 o 8 segundos o menos, es el tiempo de tolerancia promedio después del cual, un usuario Web típico podría frustrarse y salir”), se ha definido una velocidad efectiva mínima, puesto que mientras menor es la velocidad, mayor es el tiempo que el usuario deberá esperar para obtener la información del Internet (cuando el servidor que da la respuesta tiene recursos y ancho de banda adecuado).</p>
<p><b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	

<sup>14</sup> Plan Nacional para la Banda Ancha de USA, Velocidades adecuadas por tipo de uso (en Mbps). Comisión Federal de Comunicaciones (2010). [www.broadband.gov](http://www.broadband.gov)

<sup>15</sup> <http://www.broadbandcommission.org/Documents/bb-annualreport2012.pdf>

<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b>  En el referido artículo del Proyecto se señala que los bloqueos o limitaciones deben de ser comunicados y aprobados por parte de OSIPTEL. En ese sentido, estimamos pertinente que se señale como una excepción a este artículo, los casos de ataques que las empresas operadoras detecten.</p> <p>Ante esta definición, es necesario determinar como aplicaría este artículo para el caso de ataques de DoS, puesto que si se maneja como un caso excepcional, se realizaría la comunicación al OSIPTEL y se espera la aprobación. En este supuesto, pasaría demasiado tiempo a la espera de la respuesta, situación en la cual el servicio de otros clientes se podría ver afectado.</p> <p>Esta propuesta va en función de la preservación de la calidad para la prestación de los servicios que son brindados a los usuarios a nivel nacional. Dichos ataques podrían afectar la red de los operadores, pudiendo traer como consecuencia inmediata la afectación negativa de otros usuarios.</p> <p>En ese sentido, consideramos que estos casos se consideren como una excepción.</p>	<p>Las preocupaciones mencionadas por Viettel ya se encuentran resueltas en la normativa sectorial (Ley 29904 y su reglamento), ver el detalle en la respuesta a Compañía de Comercio Global S.A.C.</p>	
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b>  No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Artículo 7°</b></p>	<p><b>Propuesta</b></p>	
	<p><b>Artículo 7°.- Indicador Disponibilidad de Servicio</b>  Establézcase el indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1° del presente Reglamento, al cual se le aplica las siguientes disposiciones:  7.1 El indicador DS es el porcentaje del tiempo de servicio respecto del periodo de evaluación, durante el cual un servicio brindado por una empresa operadora, se encuentra operativo. Su evaluación es semestral, por cada departamento y servicio. Para la evaluación de este indicador se aplica el procedimiento establecido en el Anexo N° 12.  7.2 Evento crítico: el OSIPTEL, de acuerdo a la información recabada, calificará como evento crítico a toda interrupción del servicio que reúna, en simultáneo, las siguientes condiciones: (i) tenga una duración mayor a una (1) hora en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao; o mayor a tres (3) horas en cualquiera de los demás departamentos del país, y (ii) genere afectación masiva de usuarios, a nivel departamental.  Su análisis se realizará de manera inmediata una vez producido el evento. Para tal efecto, la empresa operadora deberá remitir, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, la información que el OSIPTEL le solicite; sin perjuicio de requerírsele información adicional.</p>	

	<p>Si con motivo de la evaluación se determina que la interrupción supera el umbral establecido en el párrafo anterior y en el Anexo N° 12, y que la empresa operadora es responsable de tal situación, dicha interrupción se excluirá del análisis semestral del indicador, siendo aplicable lo previsto en el Anexo N° 14 del presente Reglamento.</p> <p>7.3 Tiempo ponderado afectado: es el producto de la duración de la interrupción por la proporción de la capacidad de servicio afectada en el departamento.</p>
<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comentarios respecto del indicador de disponibilidad del servicio (DS)</b> En primer orden, es preciso manifestar nuestro saludo y reconocimiento respecto de vuestra propuesta en el sentido que se estaría reconociendo por primera vez - en un cuerpo normativo - que un equipo tecnológico puede presentar fallas. Este comentario es pertinente en el contexto de la evaluación de las interrupciones que ha venido realizando el Regulador, en la cual se imponían sanciones al no garantizar el 100% de continuidad del servicio- sobre todo cuando la interrupción se debió a problemas en los equipos informáticos a pesar de que siempre hemos manifestado que es una falacia indicar que un equipo informático o de red no puede fallar. <p>Al efecto compartimos vuestra propuesta, la misma que se alinea a otras regulaciones sectoriales; ya que, establece un tiempo prudencial de indisponibilidad del servicio. En ese orden de ideas, nos permitimos algunas precisiones respecto a los numerales que conforman el artículo materia de comentario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Departamentalización de los indicadores de calidad</b> En el numeral 7.1 del Proyecto se brinda el mismo tratamiento a todos los servicios públicos de telecomunicaciones sin considerar la naturaleza distinta de los mismos, ni los conceptos y regulación que los diferencian. Por ejemplo ¿Cómo se condice un indicador departamental sobre el servicio de telefonía móvil, el cual se presta dentro de un concepto de área virtual?.</li> </ul> <p>En ese contexto, donde la regulación optó por introducir el concepto de área virtual móvil y la percepción de los usuarios se direccionó al mismo, nos preguntamos cómo es que mediante éste proyecto se pretende poner a disposición información producto de mediciones con el solo objetivo de que el usuario pueda tenerla al alcance y le permita realizar comparaciones a nivel departamental.</p> <p>Este supuesto, en nuestra opinión genera mayor ambigüedad y confusión en el mercado. Es por ello que solicitamos -muy respetuosamente – a vuestro despacho reorientar esta iniciativa y en función</p> </li></ul>	<p>Efectivamente el Reglamento reconoce que no es posible lograr un 100% de disponibilidad de los servicios y por ello fija umbrales mínimos a alcanzar.</p> <p>El análisis a nivel departamental permitirá que los usuarios sean mejor atendidos por las empresas operadoras, así mismo permitirá dar a conocer a dichas empresas en donde deben de centralizar sus inversiones para brindar un servicio de calidad.</p>

<p>a la naturaleza de los servicios solicite la desagregación de la información. Por ejemplo, por los servicios de telefonía fija y/o radiodifusión por cable, el concepto podría aplicarse sin mayor complicación; dado que, los usuarios por estos servicios tienen una apreciación geográfica del mismo, lo que no ocurre con el servicio móvil. En ese contexto, para el servicio móvil solicitamos no presentar el resultado de cumplimiento a nivel departamental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respecto de los eventos críticos</b></li> </ul> <p>Respecto de lo señalado en el numeral 7.2; le manifestamos nuestra preocupación al no haberse considerado todas las fuentes de obligaciones y derechos de los operadores. Por ejemplo, nuestro Contrato de Concesión establece que el plazo con el que contamos para reportar al Regulador eventos de interrupción de nuestros servicios móviles, es de tres días útiles en caso el evento se haya producido por causa no imputable a nuestra empresa. En ese contexto, nos preguntamos cómo es que se pretende modificar un Contrato de Concesión - el cual es reconocido por el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones-, introduciendo un concepto de evento crítico.</p> <p>Adicionalmente solicitamos al Regulador pueda tener en cuenta que el titular del derecho que se pretende cautelar es el usuario, el cual no puede verse afectado por un tema de indisponibilidad del servicio; y, si este fuese el caso en un plazo de 24 horas, las empresas operadoras no podrían encargarse de atender todos los requerimientos del Regulador, priorizando su interés en el detalle del evento, sobre el restablecimiento del servicio que es lo más importante en esta clase de sucesos.</p> <p>En ese contexto concordamos con la iniciativa de supervisar situaciones que por su envergadura no puedan esperar el análisis semestral que propone el proyecto; sin embargo, sugerimos respetuosamente a vuestro despacho que lo establecido en el proyecto se de acorde no solo con los contratos de concesión vigentes, sino con la realidad de la operación de las empresas. Por lo tanto, proponemos y nos ponemos a disposición del regulador una vez superado el evento y no dentro de las horas iniciales, siempre dentro del marco de la colaboración y transparencia con la que hemos venido actuando.</p> <p>De otro lado, respecto al criterio de "afectación masiva". Consideramos pertinente solicitar a vuestro despacho defina la misma o brinde lineamientos claros por tipo de servicio de cuándo se entiende producida la misma. Tener un concepto tan amplio como el enunciado reserva amplísima discrecionalidad al Regulador, que no es conveniente en un mercado en competencia.</p>	<p>Cuando se configura en la red un evento de magnitud tal que afecte el servicio a muchos usuarios es importante que se cuente con información preliminar necesaria para informar a las autoridades y a los usuarios sobre las causas, afectación y tiempo aproximado de reposición del servicio.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b></p> <p>En primer lugar, saludamos la decisión del Regulador de revisar el marco regulatorio relativo a interrupciones del servicio. Sin embargo, creemos importante que dicha revisión se enmarque en determinados principios:</p> <p><b>1. Unificación del marco regulatorio sobre interrupciones:</b> Si bien se plantea una revisión de dicho marco, corresponde considerar un enfoque integral sobre la materia, dado que los cambios implican la coexistencia de la regulación sobre el particular en las Condiciones de Uso de Servicios</p>	<p>Se considerará un marco legal único para las interrupciones, procediendo a analizarlas en su conjunto como parte de un indicador.</p>

<p>Públicos de Telecomunicaciones (CDU). De hecho se plantea que la empresa esté sujeta al marco sancionador de la propuesta de Reglamento como al marco sancionador sobre interrupciones recogido en las CDU. Así, creemos que en primer lugar debe unificarse en el actual Reglamento de Calidad todo el marco relacionado a interrupciones del servicio, excluyendo la tipificación recogida en las CDU a fin de evitar que un mismo hecho se encuentre sujeto a dos marcos regulatorios.</p> <p>Asimismo, si se ha asumido la medición de la continuidad vía un Indicador de disponibilidad de servicio, no guarda lógica que coexistan obligaciones de reporte de interrupciones, sobretudo en el caso de los eventos no críticos.</p> <p><b>2. Evitar el traslape entre indicadores</b></p> <p>Otro aspecto fundamental es evitar el traslape entre indicadores. Así el indicador TINE puede traslaparse con el indicador de Disponibilidad del servicio dado que la indisponibilidad del servicio se ve reflejada en intentos de llamadas no establecidos. Es el caso que el indicador TINE no excluye los casos de averías masivas, limitándose a excluir el tramo involucrado con servicios de mantenimiento de la red. Inclusive si bien en el numeral 4.2. de los anexos 5 y 6 hace referencia a la exclusión de los eventos de caso fortuito, fuerza mayor en las estaciones base debidamente acreditadas, la redacción es poco precisa al no hacer referencia a interrupciones del servicio. Aun entendiéndose que se refiere a las mismas, solo admite exclusiones de interrupciones no atribuibles a la empresa, con lo cual una empresa podría ser sancionada por una interrupción masiva atribuible a la misma y, de forma adicional ser sancionada por el deterioro en el TINE y TLLI producto de la misma avería masiva.</p> <p>Por otro lado, el Glosario de Términos recoge la definición de congestión severa, pero no dispone qué indicador cubrirá este tipo de eventos. Entendemos debería formar parte de la medición del TINE y TLLI, al disponer el proyecto que:</p> <p><b><i>"Se considerará como Intentos No Establecidos</i></b>  <i>Cuando no se logra establecer la llamada entre usuarios de la red en evaluación o entre el punto de interconexión con otra red y los usuarios de la red en evaluación, por causas técnicas y/u operacionales, radioeléctricas, de conmutación, de transmisión telefónica u otras causas incluyendo todo tramo posible de falla o congestión dentro de la red en evaluación.</i>  <i>Asimismo, aquellos intentos de llamadas que debido a congestión o falla en la red sean desviados a una casilla de voz o anuncio grabado".</i></p> <p>Sin embargo, nos preocupa que se pretenda incorporar como parte del indicador de Disponibilidad del Servicio a este tipo de eventos, que de por sí ya se encuentran contemplados en los indicadores TINE y TLLI.</p> <p>Como vemos, el indicador de Indisponibilidad debe centrarse netamente en interrupciones del servicio, excluyendo cualquier supuesto de congestión del servicio, que será medido por el TINE y</p>	<p>Se realizará una nueva propuesta para el reporte de la disponibilidad del servicio.</p> <p>La normativa de Condiciones de Uso se adecuará a lo establecido en el presente Reglamento</p> <p>Es necesario tener conocimiento de las interrupciones para poder calcular la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>El TINE y TLLI se analizan como indicadores globales en la hora cargada por lo que una afectación de esta naturaleza se vería desvanecida por los eventos normales ocurridos durante los demás días del periodo de observación de este indicador.</p> <p>Para el caso del indicador de TINE y TLLI para las estaciones base, la metodología empleada no permite incurrir en los escenarios manifestados por la empresa.</p> <p>Se determinará un umbral para indicar cuando una congestión severa se convierte en indisponibilidad.</p>
---	---

TLLI. En este caso no se está desconociendo que las congestiones severas del servicio no afectan la calidad percibida por el cliente, lo que se está buscando es delimitar los alcances de cada indicador de calidad para evitar traslapes o zonas grises que afectan la predictibilidad en la aplicación del marco regulatorio.

**3. Simplificar el proceso vigente evitando formalismos:** la situación actual involucra que las operadoras deban reportar y acreditar todo supuesto de interrupción con independencia de su criticidad. Esto genera un alto costo tanto para la operadora como para OSIPTEL. Los incumplimientos a las formalidades se encuentran tipificados como sanciones.

En el actual proyecto, si bien se crea un Indicador de Disponibilidad del Servicio y se reconoce la existencia de eventos críticos, no se ha dejado de lado las formalidades, siendo el incumplimiento de las mismas sancionables.

En ese contexto, se propone que sólo exista obligación de reportar hasta el día siguiente los casos de eventos críticos y no cualquier interrupción del servicio. Asimismo, la acreditación en plazos cortos sólo debería de obedecer a este tipo de eventos y no todos. Ello sin perjuicio que como parte de un Indicador de Disponibilidad, las operadoras acompañen al mismo el sustento necesario incluyendo las acreditaciones de los supuestos de excepción planteados.

Esto permitiría al OSIPTEL centrarse en las interrupciones que mayor impacto involucran, centrado su accionar en la recuperación del servicio en vez del cumplimiento de formalidades que involucran una desviación de recursos en temas menos relevantes.

Así a la fecha OSIPTEL supervisa una serie de tickets de interrupciones que no son consideradas como eventos críticos, teniendo una alta carga derivada de expedientes de supervisión que no necesariamente versan sobre situaciones con impacto masivo en los clientes. Con la propuesta de centrarnos en los eventos críticos esta situación cambiaría.

Esta posición no involucra contar con un Regulador no informado, por el contrario, al centrarse la información en lo más relevante, se permite contar con un Regulador que tenga una visión más clara de los eventos que generan impacto en los usuarios.

**4. Cambio de foco a favor del usuario**

Como se ha indicado anteriormente, el actual marco regulatorio sobre interrupciones del servicio resulta muy complejo dado que está lleno de formalismos que involucran una sobrecarga regulatoria tanto para la empresa como para OSIPTEL que nos alejan del foco principal que son aquellos eventos que tienen un impacto real en el usuario. A ello hay que agregar que el esquema actual - por su propio diseño- tiene una lógica eminentemente sancionadora.

Se buscarán métodos de reporte que disminuyan la carga administrativa del reporte formal existente, sin dejar de recibir información de la indisponibilidad en el plazo más corto posible así como sus implicancias en el servicio brindado a los usuarios.

Se tomaran en cuenta los comentarios en búsqueda del mayor beneficio a los usuarios ante los eventos de indisponibilidad.

Así, trimestralmente se sanciona a las operadoras por las interrupciones producidas en cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones provistos y estas sanciones no cumplen con el rol desincentivador de conductas esperado por el OSIPTEL dado que:

- Del total de interrupciones (críticas y no críticas) siempre existirá una en que OSIPTEL considere que es atribuible a la empresa operadora y sancione a la misma por ello.
- Hay posiciones divergentes entre empresa y OSIPTEL respecto de qué situación es atribuible o no a la empresa.
- Las redes de telecomunicaciones siempre estarán expuestas a interrupciones, de distinto nivel de impacto, por lo que por más que se sancione a la empresa, no se puede asegurar una red perfecta exenta de interrupciones del servicio. Esto es una realidad en cualquier parte del mundo. Por tanto, por más que se sancione a la empresa, ésta no podrá garantizar la inexistencia de interrupciones.

Reconocemos la preocupación de OSIPTEL por mejorar la calidad del servicio de los clientes de telecomunicaciones, la cual compartimos. Por ello, frente a la situación actual proponemos que el foco en materia de continuidad del servicio esté centrado en la reparación del hecho y en la mejora de la situación vigente vía: (i) la devolución oportuna al cliente cuando la interrupción masiva es atribuible a la empresa; (ii) la restitución del servicio en el más breve plazo posible; y, (iii) en caso de interrupciones atribuibles a la empresa operadora, la presentación de una propuesta de medidas de mejoras para reducir el riesgo que ese tipo de evento vuelva a ocurrir.

En ese sentido, en vez que sea motivo de sanción la mera interrupción del servicio- hecho que como hemos indicado no puede evitarse- será motivo de sanción el hecho que la empresa no cumpla con la devolución oportuna y con la presentación y cumplimiento de su propuesta de mejora. De esta forma sí se genera incentivos efectivos para el logro de los objetivos regulatorios: (i) al no ser sanción la interrupción en sí, se dejará de discutir sobre si la interrupción es atribuible o no a la empresa y tanto empresa y Regulador se centrarán en la restitución y la adopción de medidas correctivas; (ii) se genera incentivos para que esto se dé en el menor plazo para evitar la sanción.

##### **5. Necesidad de efectuar precisiones para garantizar predictibilidad**

Consideramos fundamental aclarar ciertos conceptos normativos para generar certidumbre en el mercado. Uno de los principales temas pendientes de definición es el relacionado con "afectación masiva de usuarios". Al respecto, el proyecto recoge la definición de interrupción masiva como "interrupción que afecta a un porcentaje significativo de los usuarios de servicios finales en una parte de la red. Las interrupciones de los servicios portadores (local, LDN o LDI) son masivas." Sin embargo, no se ha dispuesto un mecanismo objetivo de determinación de una afectación masiva. En ese sentido, solicitamos que en la versión final se explicita la fórmula que utilizará OSIPTEL para determinar una avería masiva. Del mismo modo, consideramos que no en todos los casos las interrupciones en servicios portadores involucrarán una avería masiva.

Para algunos escenarios, el Reglamento prevé el Compromiso de Mejora, que es un conjunto de acciones, que tiene por finalidad contribuir a la mejora del desempeño de la empresa operadora, en atención al cumplimiento de aquellos indicadores que la presente norma señale. Su incumplimiento se considera infracción.

Así, por ejemplo si se ofrece un servicio portador a una empresa perteneciente al sector corporativo, la afectación del servicio afectará a una sola empresa y no involucrará una afectación masiva o un evento crítico. Por ello, creemos que debe evaluarse detenidamente qué tipo de afectaciones a los servicios portadores resulta masivas.

Adicionalmente a lo indicado, a continuamos le presentamos comentarios o precisiones a la propuesta presentada:

**1. Sobre la acreditación de las interrupciones:**

- De acuerdo al tercer párrafo del numeral 7.1. del Proyecto, la empresa cuenta con 24 horas para remitirle a OSIPTEL la información que éste solicite cuando se produce un evento crítico. No se ha explicitado a qué información se refiere la propuesta pero si ésta involucra conocer las causas de la interrupción o la acreditación de la interrupción resulta evidente que dicho plazo es incumplible.
- Para conocer las causas reales de una interrupción muchas veces es necesario reportes de terceros, análisis exhaustivos, que pueden tomar un plazo mucho mayor al planteado. El tema se vuelve crítico si consideramos las acreditaciones. El plazo actual de 4 días dispuesto en la norma vigente resulta insuficiente, por lo que pretender acreditaciones en 24 horas es algo que la experiencia demuestra que no es posible. Reconocemos la importancia de que OSIPTEL tenga conocimiento y pueda hacer seguimiento a estos casos críticos, pero siempre -tanto para OSIPTEL como para la empresa- la prioridad debe ser restituir el servicio y no desviar recursos para reportes o acreditaciones que en su oportunidad pueden cubrirse una vez que se haya solucionado la avería. Por tanto creemos relevante que no se pierda el foco respecto a la prioridad en este tipo de eventos: la prioridad no es que OSIPTEL conozca las causas reales del evento crítico, la prioridad es que se reponga el servicio. Los usuarios no quieren saber si fue porque falló el HLR o porque hubo un robo de cables de fibra, los usuarios quieren saber cuándo podrán tener restituido el servicio.
- El plazo de 24 horas que se propone no solamente contradice el plazo de 4 días hábiles que establecen las CDU para acreditar los eventos por causas no atribuibles a las empresas operadoras, sino también contraviene el artículo 13° de la Ley 27336:

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

*"(...) En cualquier caso, el plazo otorgado por OSIPTEL para la entrega de información no podrá ser inferior a 2 (dos) días hábiles. Este plazo no será aplicable si la acción supervisora se realiza en las instalaciones de la entidad supervisora y los documentos, archivos o equipos se encuentran disponibles en las mismas".*

- Por tanto, creemos que OSIPTEL debe replantear este punto, estableciendo un periodo de acreditaciones que dependa del medio probatorio exigido. Así por ejemplo, una copia

Se revisará el plazo considerando que se requiere la información preliminar para informar a las autoridades y a los usuarios sobre la afectación y su posible causa.

Es necesario que el OSIPTEL y los usuarios conozcan el motivo de la indisponibilidad masiva.

El plazo de 4 días hábiles (o de acuerdo al contrato de concesión) es para acreditar la indisponibilidad; sin embargo el plazo de 24 horas se refiere a la recopilación de información preliminar para la difusión a los usuarios. Este plazo puede ser revisado.

Los tiempos de acreditación corresponden al contrato de concesión.

<p>certificada de denuncia policial tiene un periodo de trámite de 2 días<sup>16</sup>, pero previo a ello de efectuarse la denuncia y, muchas veces esto involucra la movilización de efectivos policiales a la zona del siniestro para verificar lo ocurrido, lo cual puede involucrar en la sumatoria, un periodo mayor a los 4 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otro aspecto es el relacionado a las acreditaciones en el caso de eventos no críticos. Como mencionáramos anteriormente no guarda lógica la acreditación de estos eventos de manera singular. Por ello planteamos que conjuntamente con la presentación del Indicador de Disponibilidad se presente las acreditaciones de las exclusiones presentadas.</li> </ul> <p><b>2. Sobre el Procedimiento de Medición, Cálculo, reporte y evaluación de indicador de Disponibilidad de Servicio</b></p> <p>a. Nos parecen válidos los objetivos perseguidos por el nuevo Indicador de disponibilidad del servicio. Sin embargo, como hemos indicado anteriormente, se debe cuidar que no exista traslape entre indicadores. Al respecto, llama la atención la definición contenida en el numeral 2 del anexo 12 que da a entender un alcance muy amplio de indisponibilidad del servicio que se traslapa con indicadores como Tasa de Incidencia de Fallas, Tasa de Llamadas Completadas, Tasa de Intentos no Establecidos y Tasa de Llamadas Interrumpidas. Creemos fundamental acotar la definición para solo aquellos eventos que involucran una interrupción del servicio y no un deterioro significativo del servicio que será medido por otro indicador.</p> <p>b. Respecto del numeral 2.2. pretender que se reporte todas y cada una de las interrupciones, sin importar su gravedad o criticidad evidentemente involucrará una sobrecarga para las operadoras más aún cuando OSIPTEL ha planteado migrar hacia un indicador de disponibilidad. Como hemos indicado anteriormente esto resultaría contrario a los principios de eficiencia y simplicidad que deben primar en la generación de procesos administrativos. En ese contexto planteamos que los reportes de Interrupción del Servicio se limiten a los eventos críticos. Todo evento no crítico formará parte del Indicador de disponibilidad del servicio y será reportado conjuntamente con el indicador. Del mismo modo, las acreditaciones que correspondan a las exclusiones serán alcanzadas como sustento al Indicador presentado. De esta manera OSIPTEL se centra en revisar de manera oportuna sólo aquellos eventos que pueden tener un impacto real en los usuarios, dejando de lado temas puntuales que generan un sobrecosió administrativo.</p>	<p>Los tiempos de acreditación corresponden al contrato de concesión.</p> <p>Se determinará un umbral para indicar cuando estos indicadores reflejan la indisponibilidad del servicio.</p> <p>Se buscarán métodos de reporte que disminuyan las cargas administrativas de reporte formal que existen actualmente. De tal forma que se cuente con la información de la indisponibilidad en el plazo más corto posible así como sus implicancias en el servicio brindado a los usuarios.</p>
---	--

16

En:[http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/bus/fraMarco.asp7tra\\_urhhttp%3A%2F%2Fwww%2Eserviciosalciudadano%2Egob%2Epe%2Ftramites%2F132%2F8%5F2%5F0%5F0%2Ehtm&id\\_entidad=&id\\_tramite=19317&tipold=l](http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/bus/fraMarco.asp7tra_urhhttp%3A%2F%2Fwww%2Eserviciosalciudadano%2Egob%2Epe%2Ftramites%2F132%2F8%5F2%5F0%5F0%2Ehtm&id_entidad=&id_tramite=19317&tipold=l)

<p>En ese sentido, sugerimos que el numeral 2.2. indique lo siguiente: "Todas las empresas operadoras deberán reportar los eventos críticos a través del SISREP, ubicado en la página Web del OSIPTEL, de acuerdo a la naturaleza del servicio [...]".</p> <p>c. Respecto al numeral 3, OSIPTEL hace referencia a afectaciones en el funcionamiento de la red que generen Interrupción; caída (del servicio) conforme a lo indicado en la Recomendación UIT-T-E.800. Sin embargo, dicha definición resulta muy ambigua y puede generar confusión en su aplicación: "Incapacidad temporal del servicio durante más de un periodo determinado, que se caracteriza por un rebasamiento de los límites fijados para, al menos, un parámetro esencial del servicio." Asumiendo dicha definición ¿podría acaso entenderse como interrupción del servicio a un rebasamiento de los límites fijados para el TINE? Si bien esa es una lectura que se puede desprender de dicha definición, entendemos que no es lo perseguido por el OSIPTEL. Por tanto, para una correcta aplicación normativa solicitamos se defina claramente el concepto de interrupción que es la incapacidad total o parcial de una red o de un elemento de red de una empresa operadora, que imposibilite la comunicación de sus usuarios con otros usuarios de la misma red o con los usuarios de la red de otra empresa operadora.</p> <p>d. Respecto del cuadro contenido en la página 41, debe considerarse que no necesariamente la falla en una estación base involucra una interrupción o caída del servicio dado que el servicio puede ser cubierto por otra estación base. De hecho ello puede generar un deterioro en la calidad del servicio, pero que será medido vía otro indicador como el TINE.</p> <p>e. Respecto del numeral 4, nuevamente creemos que el tema de reporte y acreditación por evento debe limitarse a los eventos críticos. En el caso de los eventos no críticos el reporte y acreditación deben ser parte del Indicador de disponibilidad del Servicio y presentarse conjuntamente con el mismo.</p> <p>f. No estamos de acuerdo con que una falla de hardware, software o un problema de personal tercerizado deban ser atribuibles a la empresa operadora en todos los casos. Solicitamos se considere los criterios sobre inimputabilidad existentes en el marco legal peruano. Al respecto, el artículo 1314 del Código Civil establece lo siguiente:</p> <p><i>Artículo 1314.- "Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso".</i></p>	<p>Se realizarán las precisiones que correspondan tomando en cuenta los criterios de la disponibilidad del servicio.</p> <p>En caso la estación base sea la única (sin celdas vecinas) que atiende a un área geográfica, o si fallan varias estaciones base agrupadas dentro de una misma área geográfica estas deberán ser reportadas para su evaluación.</p> <p>Los reportes son necesarios para contabilizar todos los eventos de no disponibilidad que afectan al servicio.</p> <p>El indicador se centrará en el servicio final brindado al usuario considerando las excepciones que serán previstas en el reglamento. De ser el caso, la diligencia será apreciada conforme a derecho.</p>
--	--

Para que una falla de hardware, software o un problema de personal tercerizado sea imputable a la empresa operadora, debe verificarse si se actuó con la diligencia ordinaria requerida y no asumirse como regla que en todos estos casos no está presente la diligencia ordinaria. Al respecto, Osterling<sup>17</sup> manifiesta lo siguiente:

*Pero lo expresado no significa que todos los acontecimientos que se presenten sin culpa, como antes lo indicamos, configuren casos fortuitos o de fuerza mayor.*

*Usualmente el deudor tan solo debe probar que ha actuado con la diligencia requerida, vale decir, sin culpa, para quedar exonerado de responsabilidad.*

*Generalmente el deudor no precisa demostrar el caso fortuito o de fuerza mayor.*

*Así lo señala, lo reiteramos, el artículo 1314 del Código, que exige - como causa no imputable- la prueba de la diligencia ordinaria requerida. [. . .] Si una persona emplea la "diligencia ordinaria requerida por las circunstancias", y a pesar de ello deja de cumplir con la obligación asumida, resulta razonable que tal particularidad u ocurrencia sea considerada como una determinante de la ruptura de la relación causal.*

Sobre qué se entiende por diligencia ordinaria, el mencionado autor indica lo siguiente.

*Quien actúa con diligencia es alguien diligente. Según la Real Academia Española, diligente es "Cuidadoso, exacto y activo.*

*Pronto presto, ligero en el obrar". En tanto para Cabanellas significa "Cuidadoso, activo, solícito, esmerado. Pronto rápido, ágil, ligero, presto en la ejecución. Por contrapuesto al negligente, quien procede con diligencia está relevado en principio de culpa en el discernimiento de la conducta y en lo contractual y extracontractual, siempre que la valoración del proceder sea positiva. O...O".*

En ese contexto, si la empresa actuó con la diligencia debida en los requerimientos y nivel de exigencia a sus proveedores y cumple con niveles de mantenimiento adecuado, entre otras medidas de diligencia ex ante, no guarda lógica que un problema en el hardware, por ejemplo, del equipamiento de red adquirido, deba ser atribuido a su responsabilidad. Para ejemplificarlo de manera sencilla, si un usuario sufre un accidente con un auto derivado exclusivamente de una falla de origen en el automóvil ¿Sobre quién recae la responsabilidad por los daños previstos? ¿En el usuario o en el fabricante del auto? ¿Acaso el usuario no es una víctima más de

<sup>17</sup> En: <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Art%C3%ADculo%201314.pdf>.

la falla del fabricante? ¿Pudo prever el usuario dicha falla? En ese contexto, va contra la teoría de responsabilidad civil que se pretenda disponer que ninguna falla de hardware o software será responsabilidad de la empresa operadora.

Lo mismo ocurre con fallas de persona tercero. Si la empresa operadora cumple con toda la diligencia necesaria para contratar una empresa que se encargue de determinada labor en la red, por qué puede ser responsable por los errores de dicha empresa? Esto cobra especial lógica si se le va a multar a la empresa por dicha falla. Recordemos nuevamente que las multas deben cumplir con el fin desincentivador de conductas. No puede tipificarse sanciones cuando escapa del control de la empresa poder evitar que la conducta sancionable ocurra.

Debe tenerse presente que los proveedores de software y hardware generalmente son comunes en el mercado de las telecomunicaciones. Por tanto, los errores en su hardware o software pueden ocurrir en cualquier parte del mundo. No puede sancionarse a la empresa por un problema derivado de un tercero.

¿Acaso la empresa puede determinar no contratar a un proveedor porque tuvo una falla? Siendo tan pocos los proveedores de redes de telecomunicaciones y asumiendo que todos fallan, podríamos llegar al absurdo de que, como medida para evitar las sanciones la empresa deba prescindir de todos los proveedores de redes sistemas del mercado y, por tanto, no tenga quien le provea mantenga la red. Esto es el tipo de situación absurda que se deriva de una regla como la planteada.

g. Respecto a la acreditación en sí, estamos de acuerdo que no basta con el dicho de una empresa para entenderse que existe una causal eximente de responsabilidad pero también debe darse un plazo razonable a la empresa para que pueda acreditarlo. Aquí debe primar el principio de verdad material, situación que lamentablemente no ocurre ahora. En efecto, dado que hay un plazo máximo de acreditación y siendo que no resulta posible obtener las pruebas en los plazos estipulados, se termina estableciendo que una interrupción es responsabilidad de la empresa, no porque así sea, sino porque no se otorgó un plazo suficiente para la acreditación respectiva.

h. Respecto del cuadro contenido en la página 42, procedemos a comentar los siguientes aspectos: comentar acreditaciones:

- El procedimiento se ha tornado en exceso formalista y ello dificulta la acreditación ya que se establece una gran cantidad de medios de prueba para sustentar que un evento como una inundación, un robo o un apagón no es de responsabilidad de la empresa. No solamente se exigen determinados medios de prueba con carácter taxativo, sino también actividades antes, durante y después que son de difícil probanza y de carácter antitécnico.

Se considerarán plazos razonables para la acreditación.

Se revisará la pertinencia de la solicitud de esta información, considerando que varios plazos dependen de otras entidades.

- No es viable que se nos solicite con plazo perentorio información emitida por terceros (SENAMHI, IGP, CGB), toda vez que no es posible, de nuestra parte garantizar que dichas entidades emitan la documentación que solicita el regulador en el plazo que se otorga.
- De acuerdo con la LPAG, tratándose de información oficial emitido por organismos públicos, debería ser el OSIPTEL el que la solicite ante las empresas operadoras.
- Se propone generar medios de prueba alternativos que sí estén al alcance de la empresa, tales como informes técnicos de parte o informes fotográficos, que sí pueden ser generados inmediatamente y sin dilatar la reparación y reposición del servicio (se adjunta modelo). De otro lado, en el caso de los hechos públicos y notorios (como las torres voladas por terroristas en el VRAEM el año pasado, la torre derribada este año en Cajamarca por los manifestantes anti Conga y/o el apagón de ayer en Lima) no se debería solicitar información oficial, debería bastar la simple afirmación de la empresa operadora o un reporte periodístico.
- Proponemos además que en cualquier caso los plazos de acreditación se encuentren en función de la naturaleza de la documentación exigida.
- Por último, en este punto proponemos que los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera de control establecidas en el punto 4.1 sean causales de exclusiones para el procedimiento de medición de otros indicadores de calidad.

- i. Respecto al Análisis de Diligencia del numeral 4.2, no entendemos la necesidad de OSIPTEL de establecer conductas específicas ex ante, durante y ex post a las empresas operadoras para determinar su debida diligencia en la interrupción. Como ya hemos indicado en varias oportunidades a vuestro Despacho, en principio, cualquier operador siempre busca evitar o minimizar la posibilidad de que ocurran averías que interrumpan sus operaciones, con independencia de exigencias o regulaciones. La propia racionalidad económica y empresarial del cualquier operador, lo impulsa a adoptar acciones para evitar dichos eventos, desde el propio diseño de las rutas de sus redes, el empleo de equipos y/o materiales que cumplan con determinadas condiciones, así como el establecimiento de anillos o rutas de respaldo.

El interés de los operadores de contar con una red permanentemente operativa, es totalmente coincidente con el interés de los usuarios de recibir un servicio continuo y, en caso de avería, tener un rápido restablecimiento del servicio. No existen intereses contrapuestos de los operadores con los usuarios. En ese sentido, no comprendemos porque regular y establecer niveles de exigencia ex ante, durante y ex post la interrupción.

Se analizará la pertinencia de la evaluación de la diligencia.

<p>En ese sentido, solicitamos se evalúe la conveniencia de incluir dichas pautas de conducta.</p> <p>j. Respecto al numeral 4.2.1. consideramos que OSIPTEL está requiriendo unos niveles de respaldo que no se encuentran alineados con un criterio de inclusión. En efecto, el exigir a las empresas un nivel de respaldo tan alto, prácticamente se está dando la señal de que no se debe brindar el servicio en lugares donde no se pueda cumplir con dichos niveles de respaldo, es decir, en zonas donde es costoso ingresar por las características demográficas existentes, estas exigencias incrementarán el costo de acceso, produciéndose una brecha de acceso difícil de cubrir.</p> <p>Así, para ejemplificar esta situación, actualmente existen muchas zonas donde no se llega con fibra óptica sino con radio. El acceso vía fibra óptica permitirá brindar en dichas zonas mejores servicios de banda ancha. Sin embargo, lo que se está planteando en el proyecto es que si la empresa desea ampliar su fibra óptica para ofrecer mejores servicios a sus clientes, debe ser capaz de duplicar la fibra óptica a instalarse, sino no cumpliría con los criterios de OSIPTEL. En efecto en el caso de los enlaces interdepartamentales para los casos de la ciudades o departamentos atendidos con fibra óptica y que solo cuentan con sistemas de radio como respaldo no resultará posible cumplir con el 15% de respaldo por el crecimiento del ancho de banda del servicio. Esto ocurre en distintos departamentos del país como: Huancavelica, Huánuco, Cusco, Huancayo Ayacucho, Pasco, Pucallpa (Ucayali) y Moyobamba. Por tanto solicitamos se evalúe el porcentaje de respaldo requerido así como si el mismo debe estar relacionado a la capacidad de la ruta principal, sino más bien a otros criterios.</p> <p>k. Del mismo modo, resulta totalmente ineficiente exigir elementos de CORE 100% redundantes. Con ello se está exigiendo duplicar una red de telecomunicaciones. Por ejemplo, ¿si para poder atender el tráfico de una empresa y asumiendo un crecimiento de tráfico determinado basta con 0 centrales, la norma exigiría el doble? ¿Puede acaso sostenerse que una red eficiente de telecomunicaciones debe involucrar duplicar la capacidad de la demanda? Sin duda, este tipo de propuestas no podría ser sustentable dentro de un proceso de fijación de cargos de interconexión donde incluso ha habido experiencias donde el propio Regulador no ha reconocido el número de centrales efectivamente implementadas por la empresa -que siempre buscará la eficiencia en el desarrollo de sus redes- por considerar la existencia de un sobredimensionamiento de red.</p> <p>l. Por otro lado, no consideramos adecuado exigir centros de mantenimiento en todos los departamentos. Esto debe depender del volumen del equipamiento o red presente en los departamentos.</p>	<p>La búsqueda del cumplimiento del valor objetivo del indicador de Disponibilidad del Servicio, llevará a las empresas concesionarias a determinar los diseños adecuados para garantizar el servicio a los usuarios. El OSIPTEL no pretende duplicar redes, sino por el contrario establecer márgenes mínimos de disponibilidad del servicio.</p> <p>Se tomaran en cuenta, en lo que fuere pertinente, los comentarios de la empresa operadora, considerando que en efecto es ineficiente contar con una red duplicada.</p> <p>Se tomará en cuenta los comentarios manifestado por la empresa.</p>
---	---

<p>Así, hay redes o equipamientos que son compartidos entre departamentos o que el poco equipamiento determina que contar con un centro de mantenimiento resulte ineficiente. Esto ocurre en departamentos como Huancavelica, Abancay, Pasco, por ejemplo.</p> <p>m. Respecto de la capacidad de respaldo exigida para el caso de la salida internacional, considerando el crecimiento continuo de tráfico por año, no es correcto establecer un % de respaldo pues ello implicaría para las empresas operadoras grandes niveles de inversión y ampliaciones en la interconexión. Cabe precisar que nuestra empresa sólo cuenta con un proveedor único de salida internacional de internet. La falla dentro de la red de nuestro proveedor podría afectarnos el total del tráfico y ante un evento de esta naturaleza no tendríamos redundancia alguna</p> <p>n. Respecto al 4.2.2. consideramos necesario se precise cuáles son los servicios que OSIPTEL considera son prioritarios para el restablecimiento del servicio. Se ha hecho una mención de servicios pero sin establecer prioridades. Respecto de los numerales iv y v, no se entiende si es información que requerirá OSIPTEL durante la interrupción. De ser así, consideramos poco razonable que la labor de la empresa deba ser conseguir información tan detallada para el Regulador en vez de enfocarse cabalmente a restablecer el servicio. Una vez más se prioriza las formalidades, el encontrar la causa del evento en vez de priorizar la restitución del servicio. Este tipo de información debe corresponder más bien a consideraciones en la etapa de diligencia ex post. Finalmente, no guarda lógica que la responsabilidad de la empresa esté relacionada con el periodo de la interrupción del servicio. En efecto la duración de la interrupción nos puede dar una idea de la criticidad de la misma, lo cual ha sido entendido por el Regulador, más no sobre la responsabilidad sobre la misma. Así, un grave sismo puede provocar daños intensivos en la infraestructura de telecomunicaciones complejos de restaurar. Pero ello no involucrará que finalmente, como es reconocido a nivel internacional, ese evento sea considerando un supuesto eximente de responsabilidad. Por ello respetuosamente sugerimos revisar dichos criterios.</p> <p>o. Respecto al 4.2.3 nuevamente se repite como consideración respecto al nivel de diligencia, el periodo de restauración corto y controlado, por lo que solicitamos consideren los mismos comentarios planteados en el acápite anterior.</p> <p>p. Sobre la evaluación del Indicador y el Valor Objetivo sugerimos se considere inicialmente un Valor Objetivo a nivel nacional y que los valores departamentales tengan carácter referencia, hasta que se establezca la fórmula de cálculo del indicador y se arribe a un indicador departamental. En ese sentido, sin perjuicio del</p>	<p>El Osiptel evaluará lo pertinente de la propuesta.</p> <p>Los servicios prioritarios son los de voz móvil, telefonía fija e internet, en ese orden. Osiptel considera importante que el servicio se restituya lo más pronto posible, pero también es necesario contar con la información suficiente para comunicarla a los usuarios. Los numerales iv y v serán revisados.</p> <p>La redundancia de peticiones de información será revisada.</p> <p>Las metas departamentales son necesarias para que los usuarios tengan servicios de telecomunicaciones adecuados.</p>
--	---

periodo de adecuación que se requiere para este indicador, solicitamos respetuosamente el establecimiento de una meta a nivel nacional.

- q. Asimismo, respecto de los valores objetivos si bien reconocemos la importancia de que se reconozca la gradualidad, solicitamos una revisión de los valores meta, en especial del servicio público móvil, reconociéndose las particularidades de la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el país y los factores externos que impactan directamente en la prestación del servicio. Asimismo, sugerimos que se reconozca gradualidad no sólo para departamentos con menos de 1 millón de habitantes sino para todos los departamentos del país. En ese sentido, planteamos la siguiente gradualidad:

Servicio	Valor Objetivo semestral	C1 (Año 1), C2 (Año 2 y en adelante), C3 (Año 3 y en adelante)	C2 (Año 1), C3 (Año 2)	C3 (Año 1)
Telefonía Fija	≥ 99.90%	99.90%	99.90%	98.90%
Servicio Público Móvil	≥ 99.00%	99.00%	98.50%	98.00%
Portador (local, LDN, LDI)	≥ 99.90%	99.90%	99.00%	98.50%
Transferencia de datos	≥ 99.50%	99.50%	99.00%	98.50%
Acceso a Internet	≥ 99.00%	99.00%	98.50%	98.00%
Distribución de Radiodifusión por Cable	≥ 99.00%	99.00%	98.50%	98.00%

Del mismo modo, consideramos que el establecer que el presente indicador en términos del valor objetivo entrará en vigencia 1 semestre siguiente de la publicación del Reglamento otorga un plazo insuficiente para la construcción del indicador. Consideramos que debe plantearse un plazo mínimo de un año para su implementación.

Asimismo, solicitamos que se precise que, cuando el proyecto hace referencia al portador de portadores, se refiere al operador de la red dorsal licitada por el Estado.

Los valores objetivos se han establecido en base a la información de los reportes de interrupciones realizados en periodos anteriores, y se establece gradualidad para aquellos departamentos donde hay menor infraestructura, sin embargo podrán ser actualizados.

Son todos aquellos operadores que brindan servicio a otros operadores.

**Nextel del Perú S.A.**

El presente artículo de Proyecto, establece el indicador Disponibilidad del Servicio ("DS"), el cual mide el porcentaje de tiempo de servicio respecto del periodo en evaluación, durante el cual un servicio brindado por una empresa operadora se encuentra operativo. El Proyecto dispone que su evaluación será semestral y por departamento.

Asimismo, el anexo 12 del Proyecto regula los valores objetivos que deberán ser alcanzados por las empresas operadoras para el presente indicador, los cuales, en promedio, bordean valores del 99.95% de disponibilidad del servicio a nivel departamental. Ante el incumplimiento de estos valores por la indisponibilidad del servicio, el Proyecto establece un régimen de sanciones que se encuentran categorizadas como sanciones "graves", no obstante que dicha indisponibilidad también viene siendo sancionada por OSIPTEL por cada caso puntual de interrupción de servicios, en

Se adecuará el marco normativo con el fin de establecer los alcances de cada uno.

aplicación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (las "Condiciones de Uso").

En efecto, cada interrupción o indisponibilidad del servicio que es reportada por las empresas operadoras, viene siendo posteriormente fiscalizada por OSIPTEL a fin de determinar si es que existió responsabilidad en estos eventos. De determinarse esta responsabilidad, OSIPTEL procede a imponer la respectiva sanción a las empresas operadoras por supuestamente incumplir el deber de continuidad regulado en el artículo 44 de las Condiciones de Uso.

En la medida en que OSIPTEL ya viene aplicando el régimen sancionador contemplado en las Condiciones de Uso en caso que las empresas operadoras incurran en una interrupción o indisponibilidad del servicio, consideramos que resultaría contrario al principio "Non bis in ídem" recogido en el artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aplicar basado en el presente indicador, nuevamente una sanción por la indisponibilidad del servicio que ya fue sancionada en aplicación de las Condiciones de Uso.

Siendo este el caso, atendiendo a lo antes expuesto, proponemos que los valores establecidos para el indicador sean referenciales y no pasibles de sanción en caso de no ser alcanzados por las empresas operadoras, puesto que las sanciones ante la indisponibilidad del servicio ya son impuestas por OSIPTEL en aplicación de las Condiciones de Uso para cada caso en particular. Esta propuesta permitirá al usuario informarse adecuadamente respecto de los estándares de disponibilidad del servicio que mantienen las empresas operadoras y emplear tal variable para elegir contratar con la empresa que mejor se ajuste a sus preferencias y valorizaciones.

Adicionalmente a lo antes expuesto, consideramos imprescindible que para el cálculo del indicador DS, se excluyan aquellas interrupciones de los servicios cuya responsabilidad de las empresas operadoras aún se encuentra en evaluación por parte de OSIPTEL.

Ahora bien, el numeral 4 del anexo 12, establece que las interrupciones de los servicios ocasionadas por fallas de hardware, software, errores humanos, sean de su personal o personal tercerizado, no serán excluidas para determinar un potencial incumplimiento del indicador.

Sobre el particular, consideramos que si las empresas operadoras cuentan con el respaldo adecuado, que implica desplegar la redundancia correspondiente para aquellos sistemas respecto de los cuales resulta técnica y eficientemente viable tener redundancia, y además adoptan todas las previsiones del caso para evitar fallas en el hardware y software de sus sistemas, corresponde que bajo cualquier circunstancias sean exoneradas de responsabilidad al haber adoptado todas las medidas que están a su alcance para evitar que se produzca el evento, lo cual configura una causal de exclusión de responsabilidad según lo establecido en las mismas Condiciones de Uso y en el ordenamiento jurídico vigente.

El indicador se centrará en el servicio final brindado al usuario considerando las excepciones que serán previstas en el reglamento. Por lo que se evaluará la pertinencia de evaluar la diligencia.

<p>Finalmente, de acuerdo a lo señalado por el Proyecto, en el numeral 2.2 del anexo 12 se exigiría a las empresas operadoras reportar a OSIPTEL información relativa a las diversas interrupciones de servicios que se produzcan, estableciendo un plazo de tan sólo siete (7) días hábiles de ocurrido el evento para que éstas presenten a OSIPTEL la relación de abonados afectados durante la interrupción.</p> <p>Al respecto, y en base a los reportes de abonados afectados que han venido siendo entregados por Nextel a solicitud de OSIPTEL, resulta indispensable que el plazo planteado en el Proyecto para la entrega de dichos reportes sea, cuando menos, de veinte (20) días hábiles, en tanto para determinar esta base se requieren ejecutar diversas actividades que serían inviables de ser completadas en tan solo siete (7) días hábiles.</p>	<p>La empresa deberá de adecuar y/o mejorar sus procesos para determinar lo más rápido posible los abonados afectados por las indisponibilidades del servicio, a fin de proceder con las devoluciones correspondientes.</p>
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se Solicita al OSIPTEL precisar el método de cálculo para el Ca en el caso del servicio internet móvil ya que la breve referencia del cuadro s/n indicado en la página 41 del proyecto no lo precisa de manera clara.</li> <li>- Se solicita al OSIPTEL que precisa el método de cálculo del monto exacto de la penalidad aplicada al operador en caso no se llegue a cumplir con los valores establecidos del indicador DS o se determina su responsabilidad en un evento crítico, considerando que el proyecto contempla un cálculo del indicador DS individual por Departamento y por servicio.</li> <li>- Se le solicita a OSIPTEL sustentar el incremento de la sanción a GRAVE indicada en los numerales 22, 23 y 24 la página 41 del proyecto ya que según la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL toda interrupción de servicio a la fecha es sancionada como LEVE.</li> </ul> <p><u>Propuesta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el caso del evento crítico se propone mantener la categorización de la interrupción de servicio por su origen y tiempo de ocurrencia es decir que exista proporcionalidad entre la capacidad operativa afectada de toda la red y la sanción aplicada.</li> <li>- Para el caso del cálculo semestral del indicador DS se propone que se obtenga un valor ponderado de todos los departamentos y esto acarree una sola sanción al operador, es decir que exista proporcionalidad entre la capacidad operativa afectada de toda la red y la sanción aplicada.</li> <li>- Mantener la aplicación de la sanción de interrupción de capacidad operativa y/o servicio tanto para el caso de evento crítico como incumplimiento del valor del indicador DS como LEVE ya que las condiciones reales respecto a geografía, clima y seguridad de la República del Perú hace que lo valores establecidos para el indicador DS y las consideraciones de ex ante, durante y post diligencia indicadas en el numeral 4.2 del Anexo 12 demandan un costo de inversión mayor para el operador (no precisable para VIETTEL debido a que aún estamos en proceso de despliegue).</li> </ul>	<p>Se ha realizado un nuevo replanteamiento del indicador de disponibilidad de servicio.</p> <p>Se adecuará el marco normativo a fin de que los incumplimientos de las indisponibilidades tengan una metodología para el cálculo de la penalidad.</p> <p>Se tomaran en cuenta, en lo que fuere pertinente, los comentarios de la empresa operadora.</p>

<p><b>Americatel Perú S.A.</b> Solicitamos se nos aclare los efectos que en la práctica conllevarían a que una interrupción de servicio con una duración mayor a una (01) hora sea catalogada como "evento crítico".</p> <p>Sobre este punto del proyecto de reglamento, consideramos que los conceptos de eventos masivos y críticos deben de estar vinculados directamente, por lo cual para considerar la existencia de un evento masivo debe, a su vez, ser considerado como un evento crítico. A su vez, nos permitimos señalar que se deben de establecer porcentajes de afectación en la definición de ambos eventos. En ese sentido, consideramos que un evento debería de considerarse masivo y crítico, cuando un evento se afecta más del 50% de la planta de una empresa.</p> <p>Siguiendo con la línea de lo antes expuesto, estos porcentajes deberían ser diferenciados por cada empresa operadora en función al porcentaje de participación de cada servicio que brinda en el mercado. Sugerimos esta diferenciación debido a que no sería razonable ni igualitario que se juzgue bajo un solo criterio a todas las empresas operadoras. Por ejemplo, para el caso de Americatel, la caída de cinco (05) estaciones base Wimax representa la afectación de más del 10% de nuestra planta; mientras que para una empresa con una participación más significativa, la afectación de cinco (05) representaría la afectación un porcentaje menor al 4%.</p> <p>Como se puede apreciar, es necesario que se establezca una definición clara, la cual se encuentre asociada a un porcentaje de afectación; el cual debería de ser diferenciado en función de la participación en el mercado de cada empresa que sea supervisada.</p> <p>Asimismo, solicitamos se precise si los eventos menores a sesenta (60) minutos deben o no reportarse en el SISREP, toda vez que del texto del Proyecto se entendería que ya no se deberían de reportar.</p> <p>Conforme a lo establecido en el Artículo 7.2 del Proyecto, en lo correspondiente al análisis de un evento catalogado como crítico, se señala lo siguiente: "se realizará de manera inmediata una vez producido el evento. Para tal efecto, la empresa operadora deberá remitir, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, la información que el OSIPTEL le solicite; sin perjuicio de requerírsele información adicional".</p> <p>Sobre el particular, solicitamos al Ente Regulador precise si el plazo de veinticuatro (24) horas antes señalado, es para acreditar el evento o para entregar la información adicional solicitada durante la etapa de evaluación del indicador. Al respecto, creemos pertinente acortar que no se debe dejar de lado que los contratos de concesión de algunas empresas operadoras contemplan cláusulas que establecen plazos para reportar y acreditar "interrupciones o suspensiones que se deban a una emergencia, o eventos de fuerza mayor".</p> <p>Asimismo, el TUO de las Condiciones de Uso en sus Artículos 45° y 49° establece plazos de reporte y acreditación que son superiores a veinticuatro (24) horas, motivo por el cual la referida propuesta no se encontraría acorde con lo actualmente dispuesto por OSIPTEL.</p>	<p>Se han realizado las aclaraciones respecto a la determinación de evento crítico.</p> <p>En efecto, el OSIPTEL considerará calificar como evento crítico a toda interrupción del servicio que cumpla la siguiente condición:(i) cuando el tiempo ponderado afectado sea mayor a noventa (90) minutos en el departamento de Lima incluyendo la Provincia Constitucional del Callao; (ii) cuando el tiempo ponderado afectado sea mayor a ciento ochenta (180) minutos en cualquiera de los demás departamentos del país.</p> <p>Los reportes son necesarios para contabilizar todos los eventos de no disponibilidad que afectan al servicio.</p> <p>OSIPTEL precisará el plazo considerando que se requiere información preliminar para informar a las autoridades y a los usuarios sobre la afectación y su posible causa. La acreditación tiene sus plazos o se realiza de acuerdo al contrato de concesión.</p>
---	--

<p>En ese sentido manifestamos que se debería considerar que durante la ocurrencia de estos eventos, nuestras áreas operativas priorizan el restablecimiento del servicio, la implementación de medidas correctivas en la red, el diagnóstico de la avería, entre otros. Así las cosas, considerando todo el trabajo administrativo que implica recopilar la información solicitada por el OSIPTEL, el plazo de veinticuatro (24) horas resulta insuficiente.</p> <p>Finalmente, se debe considerar que si un evento ocurre en día viernes o sábado, para efectos prácticos, la información no será evaluada por el OSIPTEL sino hasta el día lunes siguiente; por lo cual, no es del todo útil presentar dicha información en el plazo indicado en el Proyecto. Por lo cual estimamos pertinente que se establezcan las excepciones y consideraciones correspondientes, que serán de aplicación antes, durante y/o después de ocurridos los eventos antes descritos.</p>	<p>Le asiste a los usuarios y al regulador el derecho de estar informados sobre las causas de la indisponibilidad del servicio, tan pronto sea posible.</p>
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Artículo 8°</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Propuesta</b></p> <p><b>Artículo 8°.- Reporte de interrupción de los servicios</b> 8.1 Cuando se presente una interrupción masiva de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1° de la presente norma, debido a causas atribuibles a la empresa operadora, por mantenimiento o mejoras tecnológicas, por mantenimiento correctivo de emergencia, o por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control; la empresa operadora deberá comunicarlo y acreditarlo al OSIPTEL a través del Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP) ubicado en la página Web del OSIPTEL <a href="http://www.osiptel.gob.pe/sisrep">http://www.osiptel.gob.pe/sisrep</a>. Tales interrupciones deberán ser reportadas en los plazos contemplados en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias. 8.2 El mantenimiento o mejoras tecnológicas, por cada elemento de red no puede extenderse más de cuatro (04) horas diarias por el transcurso de quince (15) días. Las interrupciones que se produzcan fuera de este plazo establecido serán contabilizadas para el cálculo del indicador DS. 8.3 Evaluación de la diligencia: en caso de interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, OSIPTEL evaluará la diligencia adoptada por la empresa operadora, antes, durante y después de la interrupción, conforme lo dispuesto en el Anexo N° 12.</p>
<p><b>Comentarios Recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>

<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comentarios respecto a la publicación de resultados:</b></li> </ul> <p>Respecto al numeral 8.1 debemos indicar que no se considera ni se hace referencia expresa a lo establecido en los Contratos de Concesión. En ese sentido, solicitamos muy respetuosamente se precise y/o respete los plazos establecidos en los contratos - para los reportes -, a falta de ello, se aplique lo establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso.</p> <p>De otro lado, respecto al aplicativo SISREP, las empresas operadoras venimos reportando por medio de este sistema las interrupciones presentadas en los servicios de telecomunicaciones; sin embargo, este presenta limitaciones - por causa de su antigüedad - que inclusive hacen que el reporte tenga que enviarse en comunicación escrita con la finalidad de no verse perjudicados con incumplimientos y sanciones.</p> <p>Al efecto, si bien representantes de vuestro despacho han manifestado que se está preparando una nueva versión del mismo, solicitamos muy respetuosamente que la presente norma entre en vigencia en paralelo con dichas modificaciones, previo a un periodo de prueba en el cual los operadores podamos hacer llegar nuestros comentarios y/o sugerencias,</p> <p>Respecto al numeral 8.2 debemos indicar que concordamos en que el mantenimiento de un elemento de red no puede superar las cuatro (4) horas en el día; no obstante, discrepamos respecto de que un mantenimiento se limite a un día, dentro de una quincena. En efecto, al emitirse el Proyecto materia de comentario, no se ha evaluado que para realizar el up grade del software de una MSCS no es suficiente cuatro (4) horas. Mencionamos este hecho debidamente demostrable y comprobable por el Regulador. En ese contexto, nos preguntamos si las empresas operadoras seremos sancionadas por superar dicho periodo dentro de una quincena, a pesar que se hace en busca de la mejora e innovación tecnológica.</p> <p>Respecto del numeral 8.3 referido a la evaluación de diligencia, el Proyecto señala que esta debe ser medida en tres momentos: antes, durante y después del evento. Al respecto, les solicitamos respetuosamente evalúen la carga operativa que generan en los operadores, los cuales a pesar de haberse visto afectados con una interrupción de sus servicios - con el consecuente perjuicio económico en sus operaciones al no tener tráfico-, por hechos de terceros o fuerza mayor, deben preocuparse por demostrarlos, defenderse de la posibilidad de sanciones y adicionalmente demostrar que no pudieron preveer la afectación por un tercero, ante el Regulador.</p>	<p>Si considerará los plazos establecidos en el contrato de concesión, sin embargo, la información solicitada tiene el carácter preliminar con el fin de mantener a los usuarios debidamente informados.</p> <p>Se considerará los comentarios de la empresa tomando en cuenta que mantenimiento y actualización de sistemas se realizan en forma periódica, sin embargo dichos trabajos deben planificarse con el fin de evitar, en la medida de lo posible, indisponibilidad del servicio.</p> <p>Se evaluará la necesidad del análisis de la diligencia.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> Consideramos que es preferible antes que hacer una remisión a las CDU, incorporar en este marco normativo las reglas aplicables. Del mismo modo, sugerimos hacer referencia -en vez de a una</p>	<p>Se realizarán las precisiones pertinentes.</p>

<p>interrupción masiva- a un evento crítico dado que éste está definido en términos de duración de la interrupción y alcance de la misma. En ese sentido proponemos la siguiente redacción:</p> <p><i>"Cuando se presente un evento crítico de cualquier de los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1o de la presente norma, debido a causas atribuibles a la empresa operadora o por caso fortuito, fuerza mayor y otras circunstancias fuera de su control; la empresa operadora deberá comunicarlo y acreditarlo al OSIPTEL a través del Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP) ubicado en la página Web del OSIPTEL <a href="http://www.osiptel.gob.pe/sisrep">http://www.osiptel.gob.pe/sisrep</a>. Tales eventos críticos deberán ser reportados en los plazos contemplados en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias".</i></p> <p>Respecto a la duración del mantenimiento o mejoras, solicitamos se precise que el plazo de 4 horas diarias se refiere a la interrupción del servicio producto de un mantenimiento o una mejora tecnológica dado que es factible que los mantenimientos tengan duraciones mayores, considerando su complejidad. Asimismo, nos preocupa que la disposición limite la posibilidad de hacer trabajos de mantenimiento a razón de un trabajo por quincena, lo cual es peligroso para la adecuada prestación del usuario. No se debería establecer esta obligación, antes bien, se deberían promover los trabajos de mantenimiento para mejorar la calidad del servicio prestado al usuario y más bien evitar fallas en la red que generen interrupciones críticas.</p> <p>Respecto al nivel de diligencia, solicitamos se considere los comentarios vertidos en el artículo anterior.</p>	<p>Se considerará los comentarios de la empresa tomando en cuenta que mantenimiento y actualización de sistemas se realizan en forma periódica, sin embargo dichos trabajos deben planificarse con el fin de evitar, en la medida de lo posible, indisponibilidad del servicio.</p>
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	

	<b>Propuesta</b>	
<b>Artículo 9°</b>	<p><b>Artículo 9°.- Publicación de resultados de los indicadores de calidad</b></p> <p>9.1 Las empresas operadoras deben: i) publicar mensualmente en su página Web los resultados de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 13, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes al término del período de medición, siendo dicha información de público conocimiento y de libre acceso; y ii) comunicar al OSIPTEL la dirección URL de su referida página Web, dentro de los diez (10) días siguientes a la entrada en vigencia del presente Reglamento, o de su inicio de operaciones, de ser el caso. De requerirse una modificación, deberán comunicarlo con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles, indicando la nueva dirección URL correspondiente.</p> <p>9.2 En caso de indisponibilidad transitoria de la página Web de la empresa operadora, la información deberá ser remitida al correo electrónico del OSIPTEL <a href="mailto:gfs@osiptel.gob.pe">gfs@osiptel.gob.pe</a> dentro del plazo establecido en el numeral 9.1 del presente artículo; sin perjuicio de publicar dicha información en su página Web cuando los problemas se hayan solucionado.</p> <p>9.3 Los resultados de las mediciones y/o cálculo de los indicadores publicados por los operadores constituyen declaración jurada.</p> <p>9.4 El OSIPTEL verificará la información publicada por las empresas operadoras cuando lo considere necesario. Dicha publicación no excluye la posibilidad de solicitar información adicional.</p>	
	<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
	<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
	<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
	<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> Sugerimos considerar un mecanismo de rectificación de datos si esto se efectúa a través de un procedimiento que genere un adecuado canal de comunicación para los usuarios.</p>	<p>Actualmente se contempla esa posibilidad a través de la Ley de Procedimientos Administrativos.</p>
	<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	

<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Artículo 10°</b>	<b>Propuesta</b>	
	<b>Artículo 10°.- Conservación de información</b> Los registros que contienen la información que sustenta los valores de los indicadores de calidad deben ser conservados durante un período mínimo de tres (3) años contados a partir del último día del mes a que corresponde el reporte, a excepción de lo establecido expresamente en el presente Reglamento.	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto del periodo de conservación</b></li> </ul> Sobre el particular solicitamos al Regulador tenga en consideración el gran volumen de información que se exige y se considera para la determinación de los indicadores propuestos. En ese sentido, le solicitamos reduzca el plazo de conservación, en la medida que las verificaciones sobre los mismos son semestrales, en su mayoría. Proponemos que se considere un periodo de 1 año, contado a partir del último día del mes a que corresponde el reporte. Considérese que el tiempo propuesto, cubre el periodo de evaluación por parte del Regulador.		La conservación de la información, se debe a que esta puede ser requerida para las acciones de supervisión la cuales pueden realizarse luego de un año de acontecido los eventos o en caso de que se produzcan incumplimientos dicha información podría resultar relevante para los procesos administrativos.

<b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Artículo 12°</b>	<b>Propuesta</b>	
	<b>Artículo 12°.- Régimen de Infracciones y Sanciones</b> En el Anexo N° 14 se detalla el Régimen de Infracciones y Sanciones aplicable a la presente norma.	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		

<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> En general vemos con preocupación la voluntad sancionadora de OSIPTEL en la propuesta de modificación del régimen de infracciones y sanciones, pues lejos de establecer un régimen de incentivos o mecanismos que promuevan el cumplimiento normativo y la mejora continua de la calidad de los servicios por parte de las empresas operadora, optan por potenciar de manera drástica la posibilidad de imponer multas cada vez más gravosas. Consideramos que ello implica un retroceso en la regulación vigente.</p> <p>Esta situación parte del hecho que para todos los indicadores de calidad se hayan definido valores objetivos, nuevas exigencias y entrega de requerimientos de información de cumplimiento obligatorio, tipificando las conductas como infracción, sin prever un proceso de subsanación.</p> <p>A continuación, exponemos nuestras principales observaciones al anexo 14:</p> <p><b>1. Infracciones que contravienen el Principio de Informalismo y Eficacia:</b> Los Principios de Informalismo y Eficacia (previstos en el artículo IV, numerales 1.6 y 1.10 del Título Preliminar de la LPAG), establecen el carácter relativo de las formalidades exigidas para los procedimientos administrativos en general, así como la posibilidad de subsanar las omisiones y/o incorrecciones en los requisitos de forma, siempre que no se afecte el interés público de terceros.</p> <p>Asimismo, cabe mencionar lo previsto en el artículo 125° de la LPAG, conforme al cual la omisión de requisitos que sea advertida por la entidad debe ser observada y comunicada al administrado, con la finalidad que sea subsanada por éste, para lo cuse le otorgará un plazo que no deberá ser inferior a dos (2) días hábiles.</p> <p>En ese sentido, nos preocupa que se hayan incluido en el Proyecto la tipificación como infracción de una serie de conductas relacionadas al incumplimiento de formalidades, sin posibilidad de subsanación de omisiones y en muchos casos con una posible imposición de sanciones graves, como se trata de las propuestas de infracción del punto 1, 18, 19, 20 del Anexo 14.</p> <p>Ello en nuestra opinión revela poca tolerancia ante situaciones que deberían ser parte de una relación fluida y de mutua colaboración entre administrado y autoridad. Se trata de castigar por formalidades, resultando desproporcionado y no aporta valor al cumplimiento ni a la supervisión.</p> <p>La información estructurada, periódica y rutinaria es prevista por las empresas en sus sistemas, cualquier forma distinta con certeza se produciría porque no es información prevista o porque se ha producido algún evento de fuerza mayor imprevisible, que no es sancionable.</p>	<p>En la versión final se apreciará un importante ajuste un el régimen de infracciones y sanciones publicado, el cual no solo toma en cuenta los comentarios vertidos por las empresas sino la práctica del OSIPTEL y los fines perseguidos por la presente norma.</p> <p>Un punto importante que podemos señalar es que el OSIPTEL se encuentra, a través de esta norma, implementando para algunos indicadores, una política de compromiso de mejora del servicio por parte de las EO, como paso previo a un régimen propiamente sancionador.</p> <p>El Reglamento no tiene vocación punitiva; por ejemplo para algunos indicadores se considera la realización de un compromiso de mejora. En efecto, este es un conjunto de acciones, que tiene por finalidad contribuir a la mejora del desempeño de la empresa operadora, en atención al cumplimiento de aquellos indicadores que la presente norma señale. Su incumplimiento se considera infracción.</p>

Si de ser el caso, OSIPTEL pretende aprobar las infracciones propuestas, debe precisarse que la infracción sólo se entenderá cometida en caso OSIPTEL haya comunicado la omisión de dicho requisito en la entrega o publicación de la información que corresponda y otorgue a la empresa operadora un plazo no menor de dos (2) días hábiles para subsanar dicho defecto, y que pese a ello, dicha empresa incumpla con la subsanación en forma injustificada.

En tal sentido, solicitamos a vuestro Despacho la eliminación y/o en todo caso la revisión de las infracciones N° 1, 18, 19 y 20 del Anexo 14, relacionadas al cumplimiento de los artículos 9°, Anexo 12 y Anexo 17.

## **2. Infracciones que contravienen el Principio de Tipicidad:**

El Anexo 14 contiene varias propuestas de infracción en las que no queda claro qué conducta se tipifica como infracción. En efecto, podemos citar el caso de la Infracción 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 20 del Anexo 14, en los que se sanciona de manera genérica e imprecisa conductas sin establecer claramente en qué consiste el incumplimiento, en qué periodos, en el caso de los incumplimientos de velocidad no se precisa si es por evaluación de usuario o del comportamiento de red de la empresa, en el caso de la implementación de indicadores de internet no se precisa el tiempo en el que habríamos que hacer esa implementación, entre otros ejemplos.

Debemos observar que lo genérico, global e impreciso de las tipificaciones contenidas en el Proyecto, dejarían un margen considerable de discrecionalidad a la autoridad administrativa, pudiendo conllevar a una aplicación indiscriminada. La existencia de dicha tipificación genérica de infracciones implicaría entonces una contravención el artículo 230 numeral 4 de la Ley N° 27444 que establece el Principio de Tipicidad y que recoge el mandato constitucional de que solo constituyen conductas sancionables las que están expresamente calificadas y delimitadas como tales. La existencia de dicha tipificación genérica de infracciones implicaría entonces una contravención al principio de tipicidad, que regula el ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración Pública.

Los preceptos citados Infracción 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 20 del Anexo 14 no pueden ser más imprecisos e incompletos. Imprecisos porque describen el tipo de forma genérica e incompleta porque no precisan qué obligaciones exactamente constituye infracción.

Al respecto, en el análisis que realiza la doctrina de los supuestos de tipificación genérica, la doctrina ha sido categórica al señalar en qué consiste el contenido básico de la tipicidad: "(...) en la exigencia de la descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y las sanciones, de las conductas concretas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta" (vid. SANTAMARÍA, Juan Alfonso, Principios del Derecho Administrativo Tomo II, ED. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A, Madrid, pág. 385).

De mantenerse esta tipificación genérica, el Organismo Regulador no podrá exigir su aplicación y/o sancionar el mismo.

De otro lado, vemos con preocupación que en el caso de las infracciones para el incumplimiento de velocidades mínimas de internet para redes fijas y móviles, estaríamos frente a una figura de doble sanción, pues ya se trata de conductas sancionadas bajo la regulación de Condiciones de Uso.

### **3. Régimen de infracciones contraviene Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad:**

En efecto, varias de las infracciones tipificadas en el Anexo 14 en la actualidad ya son sancionadas por otra norma, por lo que consideramos que este régimen sancionador vulnera el Principio de "Nom bis in ídem", aplicable en sede administrativa. El supuesto esencial de este principio se presenta cuando un mismo ilícito es subsumible en varias normas punitivas, siendo su finalidad evitar que el administrado sea sancionado dos veces por el mismo hecho. El Nom bis in ídem se encuentra recogido expresamente en el artículo 230°, inciso 7) de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), el cual establece lo siguiente:

#### ***"Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa (...)***

***7. Non bis in ídem.- No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.***

***Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7".***

Como puede observarse, la prohibición establecida en este principio es que dos normas punitivas diferentes tipifiquen la misma vulneración del ordenamiento jurídico, y en cada caso, como una infracción independiente. Por ello, en aplicación de este principio consideramos que el regulador debe tomar en cuenta las siguientes infracciones: 7, 8, 9, 12, 19, 23, 24, y otras consideradas más graves, las cuales están incluidas en el régimen sancionador del proyecto, pero a la fecha son posibles de sanción en otro cuerpo normativo

### **4. Régimen de infracciones contraviene Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad:**

Como lo indicamos anteriormente, vemos con preocupación la excesiva dureza en la tipificación de incumplimiento de casi la totalidad de los indicadores propuestos, así como la sanción respectiva, al haber establecido, sin aparentes antecedentes de incumplimientos reiterativos o fundamento estadísticos la necesidad de penalizar de forma tan drástica y desproporcionada cada conducta:

- Incumplimientos de valores objetivos (infracciones 2, 3, 4, 5, 14, 15, 16, 17, 22, 23, 24), sin régimen alguno de incentivos, calificando incumplimientos por centro poblado y calificando varias conductas como graves.
- Incumplimientos de conservación de información (infracciones 25, 26, 27 y 28), calificando todos los escenarios como Muy Graves.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimientos de formalidades y entregas de información (infracciones 18, 19, 20), sin un régimen de subsanación previo.</li> <li>- Incumplimientos que ya son sancionados por otra norma (infracciones 7, 8, 9, 12, 19, 23 y 24), incluyendo sanciones más graves.</li> </ul> <p>De esta manera la propuesta de Anexo 14 contraviene los principios de proporcionalidad y razonabilidad.</p> <p>La propuesta de régimen de infracciones y sanciones no tiene en consideración que en la medición de indicadores, en el resguardo de información o en la entrega de información, pueden devenir situaciones o hechos que se encuentran fuera de control de las empresas operadoras, por lo que no puede admitirse su responsabilidad.</p> <p>Es necesario que el Proyecto establezca una política de incentivos alineada con la inexistencia de sanciones por aspectos que no son sustanciales. El proyecto en general ha incrementado las obligaciones y los supuestos de sanción, en su mayoría por temas de carácter formal, e incluso por decisiones que pueden ser ajenas a las empresas operadoras.</p> <p>No tenemos versión propuesta, sin embargo, se necesita una revisión del régimen de infracciones y sanciones propuesto que verdaderamente contribuya con el objetivo que expone OSIPTEL en la Exposición de Motivos del presente proyecto, es decir, la verificación de que los servicios públicos se están brindando dentro de los estándares de calidad determinados.</p>		
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		

Tercera Disposición Modificatoria	Propuesta	
	<p><b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS</b></p> <p><b>DISPOSICIONES MODIFICATORIAS</b></p> <p>Tercera.- Modificar el artículo 2° del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, en los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 2°.- Infracciones leves</p> <p>Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2°, 8°, 9°, 10°, 14°, 15°, 17°, 18°, 19°, 20°, 21°, 22°, 23°, 27°, 28°, 29°, 30°, 31°, 32°, 33°, 34°, 35°, 37°, 38°, 43°, 45°, 47°, 48°, 49°, 50°, 51°, 52°, 53°, 54°, 55°, 56°, 57°, 59°, 60°, 62°, 63°, 65°, 67°, 70°, 71°, 72°, 73°, 74°, 75°, 79°, 80°, 81°, 82°, 84°, 87°, 89°, 91°, 92°, 95°, 96°, 97°, 98°, 101°, 104°, 106°, 107°, 109°, 110°, 111°, 112°, 113°, 114°, 115°, 116°, 118°, 119°, 120°, 121° y Quinta Disposición Final.”</p>	
	Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este artículo</p>		
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> Sobre la tercera disposición modificatoria, saludamos la exclusión del artículo 44° como Infracción leve, sin embargo como se ha expresado en el presente documento sugerimos retirar cualquier disposición sobre continuidad del servicio de las CDU y que las sanciones no recaigan en formalidades Así, sugerimos evaluar que permanezca como parte del régimen de infracciones y sanciones el incumplimiento de los artículos 45° a 49° de las CDU.</p>		<p>Se considerará un marco legal único para las interrupciones, procediendo a analizarlas en su conjunto como parte de un indicador. La normativa de Condiciones de Uso se adecuará a lo establecido en el presente Reglamento</p>
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		

<b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Primera Disposición Transitoria</b>	<b>Propuesta</b>	
	<b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES</b> <b>Primera.-</b> El artículo 7º del presente Reglamento entrará en vigencia en un plazo de seis (06) meses siguientes a la fecha de publicación de la presente resolución.	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> Nos parece errado que se use de referencia de plazos a la "presente resolución", pues al haberse publicado el 16/12/2013, indicaría que a más tardar el 16 de junio del 2014 ya debería presentarse el indicador "Disponibilidad de Servicio" y párrafos asociados. Creemos que debería ser "presente Reglamento" refiriéndose a la fecha cuando se publique su aprobación, con la incorporación de las mejoras producto de nuestros comentarios.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respecto del plazo de implementación</b></li> </ul> <p>Como ya se ha manifestado a su despacho en diversas comunicaciones, con ocasión de todas las iniciativas normativas que se vienen implementando, un Proyecto de tal envergadura, no puede ser implementado por los operadores en un plazo de 6 meses; téngase en cuenta las implementaciones paralelas que se vienen realizando, tales como- (i) portabilidad fija, (ii) indicadores de calidad de atención al cliente; entre otros, impactando todos ellos en los sistemas y en la gestión que va a ser medida a partir de este Reglamento.</p> <p>Es en ese contexto, que solicitamos se establezcan tiempos de adecuación para cada indicador, que si bien no todos los propuestos son nuevos, la realidad del mercado ha cambiado, desde el contexto en el cual se emitieron Es por ello que tomando la experiencia, deben ser implementados en función a la realidad del mercado, previendo el dinamismo que caracteriza a la industria.</p>		<p>La mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones es una tarea que no debe de detenerse en ningún momento, más aun si se conoce con anticipación el planteamiento de las exigencias que se requieren para brindar una mejor calidad, es necesario que las empresas hayan ido mejorando sus infraestructura y procesos para alcanzar tales metas, si bien hay un tiempo de 6 meses desde que se apruebe la norma, hay un tiempo desde que se presentó la pre-publicación de la norma y fue sometida a comentarios que debió de ser aprovechado por la empresas.</p>

<p>Por lo tanto respetuosamente le expresamos que es necesaria e indispensable la ampliación del plazo de entrada en vigencia toda vez que se requerirá efectuar una serie de adecuaciones y modificaciones al interior de la empresa que requerirán contar con un plazo mayor al dispuesto por la norma a fin de poder concluir con la totalidad de cambios requeridos, sean de índole comercial, técnico y principalmente red. Es por ello que solicitamos al Regulador se sirva disponer por lo menos quince (15) meses de plazo para su entrada en vigencia.</p>		
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> Solicitamos respetuosamente la existencia de un periodo de adecuación al presente Reglamento Creemos sin duda que ello no se limita al artículo 7 sino en general a los nuevos indicadores o a aquellas variaciones en los indicadores vigentes, de forma tal que las empresas puedan implementar los procedimientos internos necesarios para cumplir con las nuevas disposiciones. Del mismo modo, respecto de los nuevos indicadores, se requiere como mínimo 1 año para su implementación. Debe considerarse que se está exigiendo el desarrollo de nuevas herramientas de medición para internet por ejemplo o, en el caso de Disponibilidad del Servicio una serie de exigencias para la exceptuarse de responsabilidad.</p>	<p>Se actuará de acuerdo a lo sostenido anteriormente.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Segunda Disposición</b></p>	<p><b>Propuesta</b></p>	

<b>Transitoria</b>	<b>Segunda.-</b> Para aquellos operadores de telecomunicaciones que inicien operaciones luego de la entrada en vigencia del presente Reglamento, los requisitos exigibles de calidad establecidos en él serán obligatorios después de transcurridos seis (06) meses desde el inicio de operaciones. No obstante, durante dicho período deberán efectuar las mediciones y atender los requerimientos de información de OSIPTEL.	
<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>	
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		

Tercera Disposición Transitoria	Propuesta	
	<p><b>Tercera.-</b> Los numerales 5.1, 5.4 y 5.5 del Artículo 5º, entrarán en vigencia luego de ser aprobado el Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet indicado en el numeral 5.6. Los contratos de abonado que tengan condiciones iguales o superiores al 40% de la velocidad mínima para servicios fijos y 40% de la velocidad mínima para servicios móviles, mantendrán dicha condición. Las empresas operadoras deberán adecuar sus modelos de contratos y registros tarifarios a lo referido en la presente Resolución, a fin de que puedan contar con la conformidad del OSIPTEL, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.</p>	
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL	
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este artículo</p>		
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> Por otro lado, consideramos respetuosamente que debe dejarse claramente establecido que las exigencias de velocidad de internet planteadas en el artículo 5, especialmente en el 5.4 no tienen carácter retroactivo, es decir no se aplican a los planes tarifarios vigentes sino a la nueva oferta comercial, exceptuándose esta situación de diferenciación de la terminología utilizada por OSIPTEL de "planes dominados". Afirmar lo contrario significa atentar contra el Principio de Retroactividad de la ley, consistente en la no interferencia del Estado (en este caso, a través del OSIPTEL) en derechos adquiridos y situaciones jurídicas consolidadas o nacidas con anterioridad a la promulgación de una ley, excepto si conllevan a beneficio para los interesados. De esta manera, solicitamos al regulador precisar este aspecto; o, de lo contrario, mantener las características y regulación de los planes tarifarios vigentes y no someterlos a variaciones a través de nuevas disposiciones menos beneficiosas.</p>	<p>Se analizará los escenarios de retroactividad de la norma. Sin perjuicio de ello, luego de la publicación de la presente norma, las empresas operadoras no podrán suscribir nuevos contratos de servicios de acceso a Internet que no cumplan con las características de velocidad establecidas en el presente Reglamento. Para tal efecto, tendrán un plazo para remitir sus modelos de contratos y registros tarifarios adecuados a lo establecido, a fin que puedan contar con la conformidad del OSIPTEL, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		

<b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>Cuarta Disposición Transitoria</b>	<b>Propuesta</b>	
	<b>Cuarta.-</b> Encargar a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión la elaboración del “Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet” indicado en el numeral 5.6 del artículo 5º del presente Reglamento, en un plazo de seis (06) meses siguientes a la fecha de publicación de la presente resolución, el mismo que será aprobado por el Consejo Directivo del OSIPTEL.	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto al procedimiento de supervisión</b></li> </ul> <p>Solicitamos al Regulador que antes de emitir una norma definitiva se publique el proyecto de Reglamento de Supervisión del servicio de internet, a efectos de contar con todos los alcances de la norma que en un futuro se aplicará así se puede evaluar el impacto del mismo de manera general y los operadores contemos con la posibilidad de presentar nuestros comentarios.</p> <p>Considérese que por primera vez la Regulación establece indicadores y parámetros para el servicio de acceso a internet, en un mercado que recién está empezando a despegar.</p> <p>No estamos en un contexto de mercado sólido, como en el caso del servicio móvil por ejemplo. Es por ello que resulta muy necesario tener a disposición toda la información que servirá de base para la evaluación de la calidad del servicio que prestamos.</p>		El proyecto de Reglamento de Supervisión del servicio de internet será publicado para comentarios.

<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> Del mismo modo, el hecho que aún no se haya publicado para comentarios el Procedimiento de Supervisión de Acceso a Internet genera incertidumbre a la empresa dado que no resulta posible realizar una evaluación integral del indicador planteado si no se conoce cuál será la propuesta de medición. Por ello solicitamos que con anterioridad a la publicación de la versión final del Reglamento, se publique para comentarios el Proyecto de Procedimiento de Supervisión. De este modo la empresa estará en capacidad de realizar una evaluación integral de la propuesta y alcanzar comentarios al Regulador.</p>	<p>El proyecto de Reglamento de Supervisión del servicio de internet será publicado para comentarios.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.</p>		
<p><b>Quinta Disposición Transitoria</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Propuesta</b></p> <p><b>Quinta.-</b> Para los operadores de telecomunicaciones que inicien operaciones después de la entrada en vigencia del presente Reglamento, las obligaciones establecidas en el artículo 9° regirán luego del sexto mes de iniciada la prestación del servicio.</p>	
<p><b>Comentarios Recibidos</b></p>		<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>

<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Sexta Disposición Transitoria</b>	<p style="text-align: center;"><b>Propuesta</b></p> <p><b>Sexta.-</b> El OSIPTEL realizará mediciones de la accesibilidad y retenibilidad del servicio de telefonía móvil durante el segundo semestre del año 2014, en adelante.</p>

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este artículo	
<b>Telefónica Móviles S.A.</b> Respecto a la Sexta Disposición, como hemos indicado no resulta eficiente la medición de indicadores TINE y TLLI bajo muestreo como lo plantea OSIPTEL. Esto involucra una duplicidad de costos y esfuerzos para el mercado.”	Estas mediciones son informativas y el OSIPTEL las podrá realizar cuando las considere pertinente.
<b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Americatel Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>Anexo N° 1</b>	<b>Glosario de Términos</b>

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b> Respecto a los términos vertidos en el Glosario del Proyecto, es importante que la definición de "Interrupción Masiva" sea precisada. Como es de conocimiento del Regulador, se ha consignado como parte de la definición lo siguiente: "porcentaje significativo de los usuarios de servicios finales".  Como se puede apreciar ni en el Glosario ni el resto del texto del Proyecto se ha precisado o definido lo que se debe entender por "porcentaje significativo", lo cual genera una grave inquietud e incertidumbre por parte de nuestra representada.</p>	<p>Considerando lo manifestado por la empresa, se precisará las definiciones correspondientes.</p>
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	

<b>Anexo Nº 2</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo, reporte y evaluación de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones Tasa de incidencia de fallas (TIF) y tasa de reparaciones (TR)</b>	
<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>	
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respecto del procedimiento para la medición de la tasa de incidencia de fallas (TIF):</b>            De acuerdo a lo señalado en el Proyecto, el indicador TIF tiene como objetivo disminuir las fallas o averías y con ello mejorar la gestión de atención y solución de reportes o reclamos por averías y fallas en los servicios. De dicho objetivo, se desprende que el mismo está directamente relacionado con la percepción del usuario sobre el servicio; y esto se evidencia cuando el usuario comunica y alerta del problema que viene ocurriendo con su servicio. Por lo tanto, es correcto afirmar que la definición de avería está directamente relacionada con el reporte de avería que se debe entregar al cliente en el momento de su comunicación con el operador.</li> </ul> <p>Es en este momento que ambos conceptos se relacionan y entran en contradicción respecto a los plazos de atención. El primero debe resolverse en la medida de lo posible en 24 horas o 48 y el segundo en 4 días calendario. Por lo expuesto, es que consideramos conducente a error o a confusiones, introducir en el numerador los conceptos de fallas o averías.</p> <p>Por lo expuesto, solicitamos a vuestro despacho definir y determinar claramente el concepto a utilizarse; toda vez que de las definiciones contenidas en el Anexo 1 "Glosario de términos" sólo se incluye la definición de avería mas no el de falla; en ese sentido, si en la fórmula se pretende equiparar los conceptos, deben ser expresamente señalados a fin de evitar confusiones.</p> <p>De otro lado, respecto a las avería reportadas por los usuarios, estas nacen de la percepción del usuario respecto de los inconvenientes en su servicio, y estos pueden estar referidos a más de un servicio. En efecto, si nos centramos en los servicios de telefonía fija, internet o radiodifusión por cable - el caso del servicio Triple Play - si un usuario de este servicio en paquete se comunica con la empresa operadora y manifiesta el inconveniente en su servicio "Triple Play"; la norma nos indica generar un reporte de avería y ejecutar la solución. En ese escenario nos preguntamos: ¿Cómo contabilizamos de manera independiente tal como lo solicita el formato de publicación en la web?, o ¿Sólo se trata de triplicar la atención para las mediciones estadísticas?.</p>	<p>Se busca la mejora del servicio a los usuarios en el mejor tiempo posible, sea para fallas o averías.</p> <p>Cuando un usuario adquiere servicios empaquetados y tiene una falla o avería respecto a uno de los servicios contratados, la empresa operadora deberá registrar de forma independiente cada uno de los servicios afectados a fin de poder determinar el indicador de calidad.</p>	

<p>En ese sentido, surge un nuevo cuestionamiento - que solicitamos muy respetuosamente tenga a bien dilucidar - el cual nos lleva a otro nivel del denominador. En efecto, si triplicamos el reporte a nivel del numerador entonces ¿También se debe triplicar el denominador para que el resultado no se vea afectado?.</p> <p>Un ejemplo adicional - con la finalidad de disipar los alcances del indicador de presentarse una avería en todas las líneas de telefonía fija contratadas por un cliente corporativo, al comunicarse con la empresa operadora a efectos de reportar dicha situación, se le brinda un número de reporte, en cumplimiento de la normativa de reclamos; por lo tanto, a nivel de numerador vamos a tener un registro y en el denominador ¿Aplicamos el total de servicios del cliente?</p> <p>Por otro lado, respecto al listado de fallas o averías que considera el TIF: las fallas o averías están ligadas a la percepción del usuario al momento del reporte - situación que no necesariamente coincide con el verdadero problema una vez analizado - en ese escenario, cuando el usuario percibe no tener servicio, ¿Cómo se complementa esta situación con la aplicación de la normativa de reclamos que establece que este supuesto es un reclamo por suspensión del servicio, respecto del cual las empresas operadoras tienen treinta (30) días calendario para atenderlo?.</p> <p>Respecto de lo señalado como "otros que reporte el usuario como fallas", debemos señalar que esta expresión abarca una amplitud de temas que solicitamos sean definidos a precisión a efectos de no tener inconvenientes en la interpretación, aplicación y posterior supervisión de este indicador.</p> <p>Finalmente, respecto a la cantidad de servicios activos en el mes: solicitamos respetuosamente se expliquen las razones por las que no se considera - en todos los supuestos - a la totalidad de clientes en cada servicio. En decir, si para el servicio de telefonía fija se debe excluir los servicios que fueron suspendidos a solicitud del abonado por deuda u otra circunstancia; por qué no se aplica similar criterio para los servicios de radiodifusión por cable o acceso a internet.</p>	<p>En este caso se debe considerar a un solo abonado.</p> <p>Los reportes de usuario por este concepto no corresponden a percepción del usuario sino a hechos concretos (no hay señal, ruido, no se puede usar el servicio, entre otras) reclamables ante el operador.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	

<b>Americatel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.	
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.	
<b>Anexo N° 3</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo, reporte y evaluación del indicador de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones respuesta de operadora (RO)</b>
<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.	
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respecto del procedimiento para la medición de la respuesta de operadora (RO):</b></li> </ul> <p>Le expresamos a vuestro despacho que coincidimos en todos los extremos con el objetivo específico que se menciona en el anexo:          "Incentivar el uso de tecnología, la capacitación del usuario y el trabajo en conjunto empresa y usuario, a fin de agilizar la atención de reclamos".          En efecto, incentivar el uso de la tecnología por parte del Regulador revela su compromiso de cumplir con los objetivos de gobierno y desarrollo de nuestra población.          De otro lado, coincidimos y compartimos la visión respecto del trabajo conjunto del binomio empresa - usuario; en efecto, la atención al cliente o usuario no se limita exclusivamente al actuar del operador, sino también depende del usuario; es decir, no es suficiente poner a disposición de los usuarios canales de atención, sino también buscar la eficiencia y generar una cultura de la misma en los clientes. Es por ello que ahora que vuestro despacho reconoce la importancia de la capacitación al usuario, consideramos que estamos cerca de reconocerla existencia y obligación de los usuarios de ser diligentes y no estar en el extremo de que todo lo que pase en esta relación es responsabilidad del operador.</p> <p>En la línea de lo comentado - respecto del alcance del indicador – se menciona dentro de los objetivos específicos la finalidad de agilizar la atención de los reclamos. Es por ello, que</p>	<p>Tomando en cuenta que actualmente está vigente la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y que dispone la creación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH), consideramos pertinente evaluar este indicador dentro de un sólo cuerpo normativo, para lo cual este Organismo planteará las modificaciones necesarias, sin que ello signifique que se descarte su evaluación, ya que este tipo de evaluación ayudará a establecer el grado de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios que brinda el operador.</p>

<p>manifestamos nuestra total coincidencia con lo propuesta; no obstante, solicitamos restringir la medición del indicador a este tipo de transacciones y no tener la amplitud que nos lleva a que cualquier consulta forme parte del indicador.</p> <p>Respecto del parámetro y cálculo de indicador, se establece que este se realizará por mes y por canal de atención telefónica. Sobre el particular, solicitamos determinar el concepto de "canal de atención telefónica y los alcances de la misma.</p> <p>Por otro lado el proyecto de norma solicita poner a disposición de vuestro despacho el dimensionamiento que realizan las empresas operadoras para la atención telefónica que es materia de medición por parte de este indicador Al respecto, consideramos que este requerimiento interfiere directamente con la gestión del canal de atención; ya que, para realizar el dimensionamiento se considera diversa información tal como: datos personales de los trabajadores, modalidad de contratación, horas trabajadas, absentismo, licencias, entre otros; información que tiene carácter confidencial a la luz de los proveedores que concurren en el mercado Por tanto, queda claramente establecido que los operadores son responsables de los resultados ante sus abonados o usuarios y ante el ente regulador no obstante, cómo llega a ellos, forma parte de la gestión interna de cada operador, inclusive pedir este tipo de información a los proveedores del servicio de atención telefónica "Cali Center", nos expone a contingencias laborales que no han sido ponderadas en la emisión del presente Proyecto.</p> <p>Por tanto, solicitamos muy respetuosamente a vuestro despacho analizar y medir el impacto generado.</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados respecto del numeral 2.3 del artículo 2°.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b> Respecto al cálculo del indicador RO en el primer tramo, en el supuesto que el usuario, una vez que ha escuchado las opciones de atención brindadas por el IVR, decide marcar la opción que le permite volver al menú principal, se debe de precisar si se debe de considerar el tiempo que ha transcurrido (incluyendo el de remaración). Esta precisión es necesaria para determinar si dicho plazo se contabilizaría dentro de la métrica del primer tramo del RO.</p>	<p>Tomando en cuenta que actualmente está vigente la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL y que dispone la creación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH), consideramos pertinente evaluar este indicador dentro de un sólo cuerpo normativo, para lo cual este Organismo planteará las modificaciones necesarias, sin que ello signifique que se descarte su evaluación, ya que este tipo</p>

		de evaluación ayudará a establecer el grado de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios que brinda el operador.
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Anexo N° 4</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo, reporte y evaluación del indicador de calidad de telefonía fija tasa llamadas completadas (TLLC)</b>	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto del procedimiento para la medición de la tasa de llamadas completadas (TLLC):</b></li> </ul> <p>Respecto a este indicador, y con la experiencia que se ha venido teniendo a lo largo de su aplicación, le solicitamos al Regulador respetuosamente que en el concepto de "tentativa de llamadas" incluya aquellos intentos que no han podido progresar por causas atribuibles al abonado y/o usuario, mas no por causa atribuible a la red de la empresa operadora.</p> <p>A modo de ejemplo, citamos algunos supuestos que no están considerados actualmente y que no son atribuibles al operador: (i) si un usuario no cuenta con crédito o saldo suficiente - caso de un servicio prepago -; o, (ii) suspendido por falta de pago - caso de un servicio postpago -, (iii) en el caso de un servicio bloqueado por fraude; entre otros, cuya responsabilidad no le es imputable a la empresa operadora pero al no estar consideradas dentro del concepto señalado, están perjudicando los resultados del indicador, distorsionando la información que se brinda al mercado.</p> <p>Por otro lado, respecto de la definición "Hora de mayor Carga" y "Hora Cargada"- debemos precisar que si bien se considera que existen a lo largo del año situaciones de tráfico anormal debido a una excesiva demanda de los usuarios; los días determinados en el presente proyecto no son los únicos. En efecto, existe otros supuestos que hacen que se produzca este tipo de situaciones; por ejemplo, los días considerados festivos, que de acuerdo a la política de estado de incentivar el turismo</p>		<p>Se considerara los escenarios planteados por la empresa operadora</p> <p>La tecnología de centrales digitales permiten obtener estadísticas por hora, tal como lo vienen reportando las empresas operadoras, más aun considerando que el concepto de hora cargada se puede aplicar a redes fijas y móviles, la obtención de la hora cargada será de manera similar a la calculada en las redes de telefonía móvil.</p>

<p>nacional se declara días feriados consecutivos con la finalidad de crear una situación similar por ejemplo a lo que sucede en semana santa; otro caso son los días en los cuales se produce un siniestro, como un sismo, un fenómeno natura imprevisible e irresistible, o un evento deportivo de naturaleza nacional como por ejemplo un partido de fútbol de la selección nacional, entre otras situaciones.</p> <p>En ese orden de ideas, solicitamos a vuestro despacho ampliar la lista – de situaciones de tráfico anormal - que incluye en la definición toda vez que aquellas situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, no enmarcan en los eventos detallados en el párrafo precedente y evidentemente distorsionan la realidad de este indicador.</p> <p>Respecto al valor objetivo de calidad del servicio y evaluación; y en atención a lo desarrollado en el presente documento, en el que solicitamos un periodo gradual de implementación y adecuación a los valores objetivos propuestos, es que procedemos a proponer lo siguiente:</p> <p><b>Periodo de observación no sujeto a sanción: valores objetivos</b></p> <p>TLLC &gt; 90%    1er. Semestre de implementación de este Proyecto.  TLLC &gt; 91.5%    2do. Semestre de implementación de este Proyecto.</p> <p>ASR &gt; 60%    1er. Semestre de implementación de este Proyecto.  ASR &gt; 60%    2do. Semestre de implementación de este Proyecto.</p> <p><b>Periodo de aplicación y exigencia: valores objetivos</b></p> <p>TLLC &gt; 93%    3er. Semestre de implementación de este Proyecto.  TLLC &gt; 95%    4to. Semestre de implementación de este Proyecto.</p> <p>ASR &gt; 60%    3er. Semestre de implementación de este Proyecto.  ASR &gt; 60%    4to. Semestre de implementación de este Proyecto.</p>	<p>De acuerdo a los valores obtenidos en los últimos años, se ha observado que las empresas operadoras vienen cumpliendo con el valor propuesto planteado en el año 2005; el cual estaba fijado en 90%; y debido a las mejoras tecnológicas en el mercado de telecomunicaciones es factible su incremento, más aún cuando actualmente existen empresas operadoras que cumplen con el valor propuesto en el presente proyecto.</p> <p>En el caso del ASR, para los casos de los servicios especiales básicos y facultativos brindados por la misma empresa operadora, este indicador se encuentra bajo el control de la empresa operadora, la cual debería dimensionar su infraestructura para atender la demanda de sus usuarios. El presente indicador tendrá un valor objetivo de 90%.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b>  No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b>  No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b>  Respecto al establecimiento del valor objetivo del indicador denominado "TLLC", consideramos que el OSIPTEL debe tener en cuenta que no todas las llamadas que entran a una red de telefonía fija tienen respuesta, lo cual se genera por diferentes motivos que se encuentran ajenos a la empresa operadora; por ejemplo: 1) usuario destino final no responde; 2) usuario destino final ocupado; 3)</p>	<p>Los supuestos indicados se encuentran considerados a excepción de la terminación en redes externas, la cual será considerada.</p>

mala marcación/números marcados no existen; 4) problemas en la red de terminación del ANI de destino; 5) originación de llamadas con sistemas predictivos de marcación (Cali Center).		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Anexo N° 5</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo, reporte y evaluación del indicador de calidad del servicio público móvil tasa de intentos no establecidos (TINE)</b>	
<b>Anexo N° 6</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo, reporte y evaluación del indicador de calidad del servicio público móvil tasa de llamadas interrumpidas (TLLI)</b>	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto del procedimiento para la medición de los indicadores tasa de intentos no establecidos (TINE) y tasa de llamadas interrumpidas (TLLI):</b></li> </ul> Respecto a estos dos indicadores, queremos hacer especial énfasis en la departamentalización de los mismos. Al efecto, el Proyecto impone la medición por departamento desconociendo el hecho que la ingeniería de telecomunicaciones basa sus diseños sobre la demanda que generan los usuarios, siendo esta mayor en los centros poblados urbanos más densamente poblados y no toma en cuenta los límites geográficos de cada departamento, menos provincias o distritos y en menor caso los Centros Poblados. <p>A lo señalado se suma el hecho de la asimetría de población en el Perú donde, en términos generales, un tercio de la población se encuentra habitando en la capital del país y en la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>Sobre esta primera división entre el Departamento de Lima y la Provincia Constitucional la ingeniería de telecomunicaciones móviles no establece ningún parámetro que este limitado dentro de cada espacio geográfico que limita estas zonas; toda vez que las estaciones base seguramente estarán</p>		<u>Procedimiento para la medición de los indicadores tasa de intentos no establecidos (TINE) y tasa de llamadas interrumpidas (TLLI)</u>  Los indicadores de calidad TINE y TLLI tienen por objetivo general impulsar la mejora sostenida de los servicios móviles ofrecidos por las empresas operadoras, estableciendo un nivel mínimo de calidad del servicio ofrecido. En ese sentido, sin desconocer las atenciones que pueden brindar las empresas operadoras ante la demanda del mercado, se han mencionado excepciones a la propuesta del reglamento como la no inclusión de servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y de preferente interés social. Por otro lado, los indicadores de calidad a nivel departamental, muestran la experiencia de los usuarios en dicha zona, independientemente de las razones por la que ello ocurre.

<p>radiando hacia la Provincia Constitucional del Callao aun cuando las instalaciones estén geográficamente en Lima y viceversa.</p> <p>En consecuencia, esta primera división que realiza el Proyecto, no tiene correlación en cuanto a los indicadores materia de comentario y los resultados que puedan ofrecer, así diferenciados, pueden carecer de fundamentación y veracidad.</p> <p>A mayor sustento, debemos indicar que la ubicación de los sitios de telecomunicaciones móviles, procede de la generación de hexágonos donde los puntos de confluencia de aristas se asumen como apropiados para la instalación de sitios. A medida que las necesidades de tráfico crecen, se van generado hexágonos más pequeños, tanto al interior y exterior del principal y que de ninguna manera están asociados a límites políticos geográficos.</p> <p>En ese contexto, si consideramos que la intención del Regulador es concientizar a los operadores y los usuarios de cada departamento, para que puedan establecer sus parámetros de comparación Para optar por uno u otro operador, debemos tener en consideración queque publicados los resultados de esta manera, los usuarios no podrán tener en cuenta de que las condiciones de cada departamento no son las mismas, ni a nivel geográfico, ni a nivel de infraestructura, ni a nivel de servicios etc.</p> <p>Esta intención puede tener sentido si nos referimos a las instalaciones de las redes fijas; no obstante, en la telefonía móvil cuya naturaleza es la movilidad del usuario, la información recabada en cada sitio y asociada a una zona geográfica estará compuesta de muestras de uso de terminales móviles de distinta procedencia; y, por lo tanto, los resultados de las medidas efectuadas con criterio geográfico serán distorsionados.</p> <p>Finalmente, solicitamos consideren que las condiciones de funcionamiento en un departamento en relación con otro, guardan diferencias sobre la geografía de cada uno de ellos. En aquellos cuya geografía sea regula, tendrán otro comportamiento que en los que tienen geografía abrupta y de montaña. Por lo expuesto, solicitamos que no se reporte por departamento este indicador y se siga reportando a nivel nacional como a la fecha.</p>	<p>También, considerando que existen, en mayor número, estaciones base que irradian cobertura tanto para el departamento de Lima como para la Provincia Constitucional del Callao, resulta pertinente considerar indicadores de calidad para cada lugar con el fin que los usuarios de dichas zonas conozcan el desempeño de las empresas.</p>
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	

<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Americatel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Anexo N° 7</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo y evaluación del indicador de calidad del servicio público móvil Tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT)</b>	
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el artículo 4.3 del artículo 4°.		

<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.	
<b>Americatel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.	
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.	
<b>Anexo N° 8</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo y evaluación del indicador de calidad del servicio público móvil calidad de cobertura de servicio (CCS)</b>
<p style="text-align: center;"><b>Comentarios Recibidos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este artículo.	
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto del procedimiento para la medición, cálculo y evaluación del indicador de calidad de cobertura del servicio público móvil (CCS):</b></li> </ul> <p>Sobre el particular, solicitamos respetuosamente al Regulador, retire de esta norma este indicador Téngase en cuenta que acaba de entrar en vigencia del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura, el cual establece una serie de obligaciones para considerar un Centro Poblado con Cobertura respecto del cual inclusive hemos realizado múltiples consultas al Regulador, sin obtener respuesta a la fecha.</p> <p>Es en este contexto en el que nos encontramos respecto de la cobertura del servicio público móvil, contexto en el cual resulta contraproducente exigir indicadores de obligatorio cumplimiento. No obstante en el supuesto que el Regulador considere que es fundamental para el desarrollo del mercado introducir un indicador como el recogido en este anexo, le solicitamos a introducir un indicador como el recogido en este anexo, le solicitamos a introducir un indicador como es el recogido en este anexo, le solicitamos a efectos de tener orden en la Regulación y sistematización de</p>	<p>Se debe precisar que el indicador CCS no se refiere sólo al nivel de señal, el CCS es el porcentaje (%) de mediciones de nivel de señal recolectadas en pruebas de campo que fueron superiores o iguales al valor de la intensidad de señal mínima aceptable que permita el establecimiento y la retenibilidad de las llamadas con una adecuada calidad a los usuarios del servicio con respecto al total de mediciones.</p>

<p>toda la normativa, se incluya en el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura las modificaciones necesarias que lo recojan. Con ello evitaríamos situaciones como las siguientes: (i) Se señala en el presente Proyecto que al realizar el procedimiento para la medición de cobertura de servicio se tomará en cuenta para el indicador aquellas mediciones mayores a -90dBm; sin embargo, en el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura, se considera una señal mínima exigible de -95dBm para considerar con cobertura una localidad; (ii) Al referirse en "medios en la ruta de prueba" se entiende que las mediciones se realizarán en movimiento, siendo que los resultados deben retener y efectuar llamadas con un nivel de -90dBm, a diferencia del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura, en la cual se efectuarán las llamadas en estado estacionario, entre otros.</p> <p>A modo de conclusión precisamos que el texto de este anexo y en general del Proyecto, en lo que atañe a Cobertura debe ser alineado con al Reglamento para la Supervisión de la Cobertura e introducido en un solo cuerpo normativo.</p>		
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>		
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el numeral 4.5 del artículo 4°.</p>		
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>		
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>		
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>		
<p><b>Anexo N° 9</b></p>	<p><b>Procedimiento para la medición, cálculo y reporte del indicador de calidad del servicio público móvil calidad de voz (CV)</b></p>	

Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto del indicador de calidad de voz</b></li> </ul> Respecto al texto de este anexo, se aprecia en el Proyecto hace mención "a algoritmos objetivos", sin precisar efectivamente cual, será aplicado. En ese contexto, proponemos que se aplique el algoritmo POL A, el cual resume el comportamiento de los usuarios con los equipos de última generación.		Los algoritmos se aplican de acuerdo a la tecnología con que se brindan los servicios de telecomunicaciones. Para el caso 2G se emplea PESQ y para 3G el POLQA.
<b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el numeral 4.6 del artículo 4°.		
<b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Americatel del Perú S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<b>Anexo N° 10</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo y reporte del indicador de calidad del servicio de acceso a internet Tasa de transferencia de datos (TTD), velocidad promedio (VP) y los parámetros tasa de pérdida de paquetes (TPP), latencia bidireccional (LB) y variación de la latencia bidireccional (VLB)</b>	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL

<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respecto de los indicadores de calidad del servicio de acceso a internet</b></li> </ul> <p>Al respecto, solicitamos al Regulador considere los comentarios respecto a la naturaleza de los servicios fijos y móviles, y al diferenciarlos considerar los siguientes comentarios aplicables únicamente a los servicios de internet fijo. Es en ese sentido que a continuación presentamos algunas solicitudes y/o sugerencias, por ejemplo para la velocidad Promedio (VP) solicitemos precisar la periodicidad de las mediciones.</p> <p>De otro lado, respecto de la Tasa de pérdida de Paquetes (TPP) solicitamos precisar las características del paquete enviado (tipo de protocolo a usar, tamaño del paquete, esquema de confirmación TCP/UDP) así como el tiempo que debe tomarse antes que el paquete sea considerado como perdido. Asimismo, se deben indicar las características del servidor de prueba (especificaciones a nivel de HW y SH, ubicación dentro de la red en base a las interfaces definidas por la 3GPP, ETSI o la ITU). Finalmente, solicitamos se defina dentro de la fórmula de medición el percentil de los eventos anormales propios del sistema que regularmente se toman en la práctica de la ingeniería de telecomunicaciones como un 5%, con la finalidad de no distorsionar los valores regulares.</p> <p>Respecto de la Latencia Bidireccional solicitamos se precise las características del paquete enviado (tipo de protocolo a usar, tamaño del paquete, esquema de confirmación TCP/UDP) así como el tiempo que debe tomarse antes que el paquete sea considerado como perdido. Asimismo, debe especificarse el intervalo de tiempo para la prueba.</p> <p>Respecto de la Variación de la Latencia Bidireccional (LB) solicitamos se defina dentro de la fórmula de medición, el percentil de los eventos anormales propios del sistema que como manifestáramos previamente-, regularmente se toman en la práctica de la ingeniería de telecomunicaciones como un 5%, a fin de no distorsionar los valores regulares.</p> <p>De otro lado en el numeral 3 del presente Anexo, materia de comentario, denominado: Mediciones y datos, solicitamos al Regulador abunde con mayor detalle en las especificaciones de las sondas, cantidad y su ubicación de acuerdo a las especificaciones 3GPP, ETSI o ITU que correspondan.</p> <p>Asimismo, se precise cuál es la interface que el operador debe utilizar para colocar el(los) servidores de prueba.</p> <p>En relación a las mediciones realizados por los usuarios ya la herramienta solicitada, debemos recalcar que dicha herramienta ya se encuentra implementada en la página WEB de cada operador.</p>	<p>El OSIPTEL se encuentra realizando la formulación de una herramienta de medición de los indicadores de calidad para Internet, así como el Procedimiento de supervisión respectivo, los cuales incluirán las mejores prácticas del mercado y de los organismos internacionales.</p>

<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el numeral 5.1.1 del artículo 5°.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b> Se debe de definir los objetivos y alcances del "Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet". Esto es fundamental, debido a que para la realización del análisis a nivel interno de todas las implementaciones que se deben de realizar, debemos de contar con todas las definiciones de las obligaciones establecidas en el Proyecto.</p> <p>Adicionalmente, es importante considerar que los resultados obtenidos del TTD y VP son variables en base al consumo del ancho de banda del cliente durante la prueba, el medio de acceso contratado por el cliente y el estado del equipo utilizado para la medición.</p>	<p>El OSIPTEL se encuentra realizando la formulación del Procedimiento de supervisión respectivo, los cuales incluirán las mejores prácticas del mercado y de los organismos internacionales.</p>
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> De acuerdo con el Anexo 10, punto 3.2, los operadores móviles deberán poner a disposición de sus usuarios una herramienta/ aplicación que mida determinados parámetros (en caso de celulares, la tasa de transferencia o velocidad y la latencia). Estamos de acuerdo con el enfoque de la norma, en el sentido de resaltar la importancia que debe tener la experiencia de los usuarios respecto de la calidad de los servicios que recibe. Sin embargo no consideramos que resulte necesario/eficiente generar una nueva obligación para los operadores móviles de invertir en el desarrollo e implementación de aplicativos como los indicados. Ello en la medida que existen ya en el mercado diversos aplicativos desarrollados por empresas que tienen por objeto justamente dotar a los usuarios de los servicios móviles de este tipo de herramientas/controles para proteger sus intereses. En esa medida resulta de importancia destacar que esas mediciones no son en absoluto tan precisas y adecuadas como aquellas que se realizan sobre las mismas redes, principalmente debido a que las mismas pueden ser efectuadas en lugares en donde los operadores móviles no pueden garantizar la calidad del servicio; e.g. sótanos, pisos muy altos, lugares apartados, entre otros. Por ello, consideramos que las referidas mediciones no deberían ser tenidos en cuenta por el regulador como indicadores o como pruebas de incumplimiento.</p>	<p>En este punto se reitera que el OSIPTEL se encuentra realizando la formulación de una herramienta de medición de los indicadores de calidad para Internet.</p>

<b>Anexo Nº 12</b>	<b>Procedimiento para la medición, cálculo, reporte y evaluación del indicador de disponibilidad de servicio</b>	
<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>	
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.		
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Respecto del procedimiento para la medición, calculo, reporte y evaluación del indicador de disponibilidad del servicio (DS):</b></li> </ul> <p>En primer lugar, le expresamos que compartimos y suscribimos los objetivos trazados en el presente anexo. No obstante, consideramos necesario – para el logro de estos - establecer y delimitar claramente en este cuerpo normativo todos los conceptos involucrados, a la luz de la experiencia en la materia; y así evitar dejar aspectos indefinidos que sólo restarían eficiencia a la gestión del Regulador y de los operadores.</p> <p>En ese contexto, solicitamos a vuestro despacho que se incluya - en el numeral 2 del presente anexo - la definición de "deterioro significativo"; es decir se debe determinar los valores y criterios que permitan a las partes involucradas tener certeza de los hechos que son calificados como un deterioro significativo.</p> <p>Por otro lado, respecto a la información periódica requerida solicitamos al Regulador tenga a bien establecer un lineamiento respecto de la información solicitada a efectos de no solicitar información con la que ya cuentan; por ejemplo: en el numeral 2.1 se solicita una serie de información para un reporte semestral, en ese contexto nos preguntamos ¿Por qué tendría que repetirse la información al reportar cada interrupción?</p> <p>De otro lado respecto al numeral 2.2 que detalla el reporte de interrupción, debemos indicar - basados en la experiencia de evaluaciones que viene realizando - los plazos propuestos para entrega de información no son reales en las operaciones. En efecto, muy respetuosamente solicitamos a vuestro despacho ponderar y evaluar los requerimientos para con, ello definir plazos de real cumplimiento y no caer en solicitudes de prorroga permanente.</p> <p>En ese sentido, en un supuesto de interrupción del servicio, la primera acción diligente que realizan las empresas operadoras es centrar todas las acciones al restablecimiento del servicio; dado que, la interrupción no solo impacta en nuestros usuarios sino que también alcanza a las empresas operadoras en el sentido que la prestación del servicio es el eje de nuestro negocio. Por tanto,</p>	<p>El OSIPTEL analizará este punto, y de ser el caso se realizarán las aclaraciones del caso.</p> <p>Para un análisis más adecuado, se trabajará con la información más reciente.</p> <p>Los plazos establecidos han sido evaluados en la casuística del OSIPTEL sobre este tema.</p> <p>Se debe de tener un conocimiento inicial de la afectación para poder informar a los usuarios.</p>	

requerir en un primer momento información a las empresas operadoras – cuando el objetivo debe ser el restablecimiento del servicio – generan ineficiencia y demora en nuestras áreas de red.

De acuerdo a lo comentado, por ejemplo, se solicita el alcance de la interrupción y las zonas afectadas. Al respecto, nos preguntamos cuál es el alcance de ambas solicitudes. En ese sentido; solicitamos a vuestro despacho precisar - en términos generales - los conceptos mencionados; y ya definidos, someterlos a un periodo de comentarios.

Por otro lado, nos cuestionamos por qué se solicita incluir en cada reporte información relacionada a la capacidad operativa de cada elemento de red; si ya el Regulador cuenta con esta información por disposiciones del presente Proyecto de Reglamento u otros requerimientos periódicos. En ese sentido, solicitamos a vuestro despacho - tenga a bien - sistematizar la información solicitada a los operadores para así evitar requerimientos repetitivos y re-procesos al interno de cada operador.

Respecto al punto 13:

13	Relación de abonados afectados durante la interrupción	Dentro de los 7 días hábiles de ocurrido el evento
----	--	--

El plazo que se pretende establecer con el Proyecto, para la entrega de información - respecto de los abonados afectados - debemos señalar que es un plazo que no se ciñe a la realidad de la operación. Esta situación nos causa seria preocupación; dado que, en distintas oportunidades hemos expuesto los motivos técnicos que ocasionan la demora en la obtención de dicha información; por tanto, no logramos comprender la intención del Regulador al establecer un plazo sin considerar los sustentos presentados e incluso reducirlos en comparación de los que venía concediendo.

Respecto al numeral 2.3:

2.3 Publicación de resultados: El OSIPTEL publicará semestralmente en su página Web, los resultados del indicador de Disponibilidad de Servicio. Esta publicación se efectuará en un plazo de 120 días hábiles de finalizado el periodo de evaluación, luego de disponer de toda la información necesaria para su análisis.

Al respecto, muy respetuosamente solicitamos a vuestro despacho - que en aras de la transparencia del mercado - considere y establezca un plazo definitivo para presentar los resultados del presente indicador. Por tanto, proponemos que la publicación se efectúe en el plazo de 120 días hábiles, como lo ha propuesto, pero contados a partir de finalizado el periodo en evaluación. Con este cambio el mercado tendrá predictibilidad respecto de la fecha en la que podrá disponer de la Información; y, no como está actualmente redactado el numeral en el cual, la fecha a partir de la cual se cuenta el plazo del regulador es impredecible.

Respecto del punto 4 "Criterios para la evaluación de exclusiones"; se señala en el Proyecto que las interrupciones que son ocasionadas por fallas en el hardware, software, errores humanos; ya sea,

Es necesario que las empresas operadoras mejoren sus procesos internos para poder ubicar de forma rápida a los abonados afectados por eventos de indisponibilidad del servicio. De esta manera podrán reportar al OSIPTEL de manera oportuna.

OSIPTEL sobre este punto señala, que dada la trascendencia del tema, es necesario contar con la información para poder realizar el cálculo del indicador.

de trabajadores en directa relación de dependencia o tercerizados, no serán excluidas. Esta precisión nos genera preocupación; dado que, se traduce en la limitación del derecho a la defensa - protegido Constitucionalmente y de todos los órdenes jurisdiccionales; es decir, esta exclusión limita el derecho a defenderse de los cargos que se imputan con plenas garantías de igualdad e independencia. Es por ello que solicitamos no se atribuya la responsabilidad de esta manera tan directa, sin previa evaluación; por el contrario, se analice cada caso en concreto y en función a ello, el Regulador determine y justifique por qué una conducta de un tercero, es imputable para una sanción. Lo señalado inclusive sin afectar al usuario, al cual se procedería en todos los casos a devolver por el tiempo de la interrupción.

En ese sentido, le reiteramos al Regulador que una interrupción del servicio impacta no solo al usuario sino y en mayor medida en el operador; dado que a pesar de demostrar que el hecho no fue intencional ni directo la responsabilidad ya viene atribuida al operador, el cual no solo debe soportar las pérdidas que le generan la propia interrupción, sino la sanción y la consecuente devolución a los usuarios.

Por otro lado respecto a la discrecionalidad del regulador para supervisar en campo cuando lo considere necesario, sin establecer mayores precisiones o limitaciones. Solicitamos - muy respetuosamente - a vuestro despacho nos notifique cuando se tenga establecido realizar una inspección, conforme lo han venido realizando, a efectos de participar de ellas y tener la garantía de que el desarrollo de la misma no afecta a las operadoras.

Respecto a la documentación que acredite un fenómeno natural:

CAUSA	DETALLE	DOCUMENTACIÓN DE ACREDITACIÓN DE CAUSA
Fenómeno natural	Fenómenos naturales	- Copia o imagen digital de reportes de SENAMHI, Instituto Geofísico, Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos, entre otras instituciones que, en virtud de la información oficial que emitan, permita determinar el alcance del fenómeno; acompañando información que permita apreciar el impacto de los fenómenos naturales en los elementos de red cuyas fallas produjeron las interrupciones.

Al respecto debemos indicar que las autoridades y organismos señalados en el proyecto no emiten reportes o documentos dirigidos a las empresas operadoras - de servicios públicos de telecomunicaciones - en relación a la ocurrencia de determinados fenómenos o desastres naturales, limitándose a emitir declaraciones de los hechos y a brindar información acerca de las acciones realizadas en medios de comunicación masivos - televisivos o radiales - a nivel nacional, las cuales entendemos son de conocimiento público- es decir, es también de vuestro conocimiento; razón por la cual carece de sentido que se tenga que incluir en el reporte de una interrupción.

En relación a ello, solicitamos a vuestro despacho, establecer de manera expresa - en el proyecto de norma - que para que un hecho – que desencadene de un desastre o fenómeno natural - deba

El OSIPTEL considera que las actividades realizadas por empresas tercerizadas para una empresa concesionaria no la eximen de responsabilidad, frente al cumplimiento de las obligaciones fijadas en la norma. Sin perjuicio de las acciones que la operadora, en su momento, decida adoptar contra dicha empresa tercerizada.

Al respecto considerando la experiencia del regulador se ve conveniente realizar acciones inopinadas con el fin de recabar las pruebas necesarias.

Cabe precisar que se evaluará la pertinencia de la presentación de dichos medios probatorios.

El OSIPTEL considera que al margen del medio de transporte empleado para llevar las señales, la falta del servicio final afecta directamente al usuario. En este caso, se apreciarán los procedimientos y los medios probatorios que correspondan.

Se consideraran las exclusiones para eventos naturales que causen daño a la infraestructura.

ser considerado como tal, bastará con que se trate de un hecho de conocimiento público prescindiendo de la obligación de remitir informes o declaraciones de las autoridades.

A modo de ejemplo, la declaración mediante Decreto Supremo de una zona en emergencia, debe bastar para acreditar que dicha zona es a sufriendo factores climáticos que escapan de la responsabilidad de la empresa operadora. En ese sentido, al ser las normas de conocimiento público vuestro despacho no tendría que solicitar mayor documentación que sustente el hecho.

Por otro lado, respecto a las fallas del proveedor de energía eléctrica, debemos indicar que la comunicación de la empresa concesionaria del servicio eléctrico, en la práctica, no se realiza; dado que, las empresas eléctricas no informan a las empresas operadoras por ningún medio el corte de energía ocurrido; a pesar de que, formalmente se les solicita por medio de cartas y vía web. En ese sentido, solicitamos a vuestro despacho el concurso y apoyo - quien como interesado en que el sector no se vea perjudicado, pueda coordinar con el OSINERGMIN el intercambio de reportes periódicos de eventos con las empresas eléctricas, con la finalidad de que el regulador pueda conocer de la situación de las eléctricas a nivel nacional.

Respecto a la copia o imagen digital de la comunicación remitida por la empresa operadora a la concesionaria del servicio eléctrico, es importante considerar que existen muchas empresas - en mayor medida al interior del país - que no cuentan con un canal oficial para la presentación de reclamos por escrito, limitándose a brindar información verbalmente o vía telefónica sobre la causa de la interrupción. Esta limitación de las empresas distribuidoras de energía es de público conocimiento; y, en aras de que el sector mejore solicitamos apoyo del Regulador con coordinaciones con su homólogo en el sector eléctrico.

Asimismo, le expresamos, que resulta fundamental que vuestro despacho realice un análisis exhaustivo de la problemática existente en torno al servicio de energía en el país y la calidad del mismo; esto, con la finalidad de obtener una visión amplia y clara de la situación real de dicho sector que afecta considerablemente a las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, considerando que en muchos casos existen zonas alejadas en las cuales la empresa eléctrica no cuenta con el personal ni la infraestructura para asegurar un nivel óptimo del servicio; por tanto, la probabilidad de atender reclamos presentados por las empresas operadoras disminuye.

Las mismas dificultades y limitaciones señaladas en párrafos precedentes se presentan en los casos de localidades en las cuales la energía eléctrica es provista por un tercero - distinto a una empresa eléctrica - por ejemplo: una municipalidad; caso similar se presenta cuando las estaciones base, cuya energía eléctrica es provista por un tercero, y el suministro eléctrico no se encuentra a nombre de nuestra representada.

En relación a la acreditación de la falla en servicio portador o circuito arrendado debemos indicar que es posible que se presenten casos en los cuales la empresa proveedora de servicios (v.g.

Se consideraran las exclusiones para eventos ocasionados por problemas con la energía eléctrica comercial. Para tal efecto, véase por ejemplo, el Anexo 13.

servicios portadores o alquiler de circuitos) no haya presentado al OSIPTEL -por diversas razones el reporte correspondiente a la afectación del servicio, lo cual como resulta lógico no eximiría a la empresa que contrata dichos servicios de la obligación de informar al regulador acerca de las Interrupciones producidas por la afectación de la proveedora de servicios.

Con ello, resulta evidente que las empresas operadoras son responsables por el cumplimiento de la normativa vigente y que el supuesto incumplimiento de parte de una empresa que nos provee el servicio de alquiler de enlaces no puede de ninguna manera suponer que la interrupción del servicio reportada por América Móvil Perú S.A.C. no fueron acreditadas válidamente, ni menos se podría pretenderse atribuir a una empresa responsabilidad por las omisiones en que pudieron haber incurrido las empresas o terceros que prestan servicios de alquiler de enlaces para la prestación del servicio. Afirmar lo contrario sería caer en el absurdo de suponer que incluso se podría sancionar a una empresa operadora por el incumplimiento de otra, lo cual como vuestro Despacho podrá apreciar atenta contra la seguridad jurídica y los más elementales principios del derecho contenidos en nuestro ordenamiento jurídico.

Por otro lado, como es de conocimiento del regulador, el hecho que se interrumpa uno de los enlaces (medio de transmisión) que nos provee una empresa operadora para la prestación de nuestros servicios de ninguna manera quiere decir que el servicio de dicha empresa necesariamente tenga que verse afectado, dado que la red de la empresa proveedora del servicio de alquiler de enlaces puede contar con una configuración o diseño distinto que le permita contar con redundancia o respaldo suficiente que le permita seguir operando con normalidad, lo cual, como resulta lógico, escapa a nuestro control dado que los detalles de la configuración y diseño de la red de los operadores constituye información que por su naturaleza no es de conocimiento público y, como resulta lógico, a la cual los operadores no tienen acceso.

Respecto a la documentación que acredita la causa por daño o vandalismo y robo o hurto: debemos indicar que debe tenerse en consideración que en el país existen localidades muy alejadas en las cuales brindamos nuestros servicios y que no cuentan con presencia de la Policía Nacional del Perú ni menos aún con un notario público, lo cual imposibilitaría la presentación del documento de acreditación bajo comentario casi en su totalidad.

Para lograr los documentos que solicita el regulador sería necesario coordinar con la comisaría o dependencia policial más cercana a fin de obtener la constatación policial, con la dificultad que conllevaría el trasladar a la policía o al notario para que haga dicha constatación, siendo que en muchas localidades la presencia policial es muy reducida y prácticamente no se trasladan a zonas alejadas y, en otras, no existe la presencia de notarios.

Asimismo, debe considerarse que muchas estaciones base se encuentran a varias horas y en algunos casos a más de un día de camino de ciertas localidades, con el riesgo de exceder los reducidos plazos establecidos por la normativa vigente para la comunicación y acreditación de las interrupciones.

De modo general, la empresa operadora puede probar las circunstancias fuera de su control, de acuerdo a los medios de prueba admitidos por la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Con lo señalado por el regulador, que obliga a los operadores a presentar denuncia policial o constancia notarial entre otros, nos coloca en una situación de indefensión, porque hay situaciones en las que estos documentos no se pueden conseguir en los plazos que preveen. En esos supuestos, al no haber comisaria ni notaría, proponemos que sea el personal del regulador que se acerque a constatar, lógicamente dentro del plazo establecido para que podamos acreditar los hechos. Tengase en cuenta que se trata de un hecho que el operador no ha generado y que inclusive se encuentra perjudicado. Perjuicio que se incrementa con la obligación de conseguir un personal policial o un notario para desplazarlo a la zona afectada.

Finalmente solicitamos al regulador considere los fenómenos de interferencia solar, este fenómeno como es de público conocimiento se presenta 2 veces al año y afecta todo servicio que se cursa por sistemas satelitales.

Respecto del numeral 4.2 reiteramos al regulador que debe aclararse qué entiende por una interrupción del servicio masivo; a nuestro juicio consideramos que esta definición inclusive debe ser diferente por cada servicio público de telecomunicaciones. Este solicitud reviste especial relevancia en el contexto del análisis de diligencia en la cual se nos exige a los operadores previsiones antes, durante y después de estos eventos. Respecto al numeral 4.2.1 coincidimos en las buenas prácticas de ingeniería que presenta el Regulador, sin embargo, solicitamos que a nivel normativo, no solo se listen las mismas, sino se desarrollen cómo se aplican estas exigencias a cada servicio público involucrado. Esto resulta muy importante en el contexto punitivo que se ha desarrollado en el Proyecto materia de comentario. Por ejemplo: si la operadora cuenta con un respaldo del 15% de la capacidad principal (enlaces interdepartamentales) o del 20% (salida internacional redundante) estaría cumpliendo con las buenas prácticas; no obstante, de ser así, ¿Por qué la congestión de los servicios de voz o la lentitud en los servicios de datos, derivados de una posible afectación de los enlaces principales estaría afecta a sanción?. Como se puede apreciar en el ejemplo propuesto, este Indicador de indisponibilidad debe estar debidamente correlacionado con los otros indicadores de calidad, de lo contrario caemos en una doble penalización que tampoco ha sido justificada a nivel de la exposición de motivos del presente Proyecto.

En otro punto de las buenas prácticas, se hace referencia a la instalación de Centros de Operación y Mantenimiento. Al respecto, se solicita en primer término definir qué se considera como centro de operación o de mantenimiento. ¿Acaso nos están solicitando que a nivel departamental debamos acreditar cierto personal, con cierta infraestructura para que el Regulador considere que el operador fue diligente?. Este aspecto es sumamente importante que sea aclarado, ya que a nuestro juicio el Regulador no puede definir la estructura organizacional de los operadores. Reconocemos y saludamos su tarea de control y de protección a los usuarios; pero no puede interferir en la operación al nivel de exigir descentralización de las operaciones de la empresa.

De otro lado, en el numeral 4.2.2. se hace referencia a un centro de gestión. Al respecto solicitamos se nos precise qué se entiende por dicho concepto; nos preocupa que se entienda como una nueva

Se realizaran las precisiones que correspondan, considerando un marco legal único para las interrupciones, procediendo a analizarlas en su conjunto como parte de un indicador

Se considerarán los comentarios de las empresas sobre este tema.

área dentro de la organización del operador, la cual adicionalmente tenga que probar sus medios de comunicación.

Con relación a la obligación de remitir el historial de los logs de alarmas desde una hora antes a la ocurrencia del hecho hasta una hora después de la recuperación del servicio, debe tenerse en cuenta que, dada las limitaciones técnicas con que cuentan determinados elementos de red, pueden presentarse casos en que la afectación de alguno de éstos ocasione que no se generen los logs de las alarmas debido a desconexiones parciales de dicho elemento, por lo que en este supuesto la empresa no tendría manera de acreditar hora de inicio y fin de la falla.

Asimismo, respecto a la obligación de remitir al regulador información sobre la descripción de los logs de las alarmas así como una explicación del texto de las alarmas reportadas para efectos del análisis y evaluación por parte del OSIPTEL consideramos que debería modificarse el numeral bajo comentario a fin de establecer expresamente que las operadoras únicamente tendrán la obligación de remitir dicha información una sola vez, y no para cada reporte de interrupción que se presente.

En efecto, como el Regulador tendrá a bien comprender resulta ineficiente que se realice el envío de la misma información relacionada con la descripción de las alarmas cada vez que se reporta una interrupción del servicio, teniendo en cuenta que conforme a la normativa vigente los órganos administrativos se encuentran prohibidos de exigir información con la que ya cuenten en su poder, de acuerdo a lo señalado por el principio de simplicidad y el artículo 40° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444.

Respecto al periodo de restauración corto y controlado, consideramos que lo señalado en el numeral bajo comentario -en relación a la evaluación por parte del Regulador relacionado a la actuación diligente de las empresas operadoras- resulta subjetivo, siendo necesario definir cuates son los criterios que tendrá el Regulador para evaluar una actuación diligente de la empresa operadora, en los términos que se encuentran expuestos.

Finalmente, en relación a la evaluación de la diligencia que pretende el Regulador, resulta preocupante la redacción de los numerales que se han comentado, sobre todo cuando se trata de afectaciones del servicio causadas por fallas en los enlaces provistos por terceros para la prestación del servicio en localidades alejadas del país, en las que no se cuenta con presencia ni menos aún con infraestructura propia, y en las cuales el reducido nivel de tráfico existente en la zona genera muchas veces pérdidas económicas que son asumidas por las empresas operadoras en aras del incremento de la penetración del servicio.

En efecto si la evaluación que pretende hacer el Regulador se orienta a contar con una doble red para garantizar que no se produzca una afectación por causas atribuibles a un tercero o, peor aún, tener que contratar enlaces adicionales de respaldo que se encontrarían inutilizados o contar con elementos de red duplicados, resultaría inviable para las empresas operadoras dados los enormes costos e inversiones que tendrían que asumirse. Sin perjuicio de ello, cabe mencionar que

Se buscarán métodos de reporte que disminuyan las cargas administrativas de reporte formal que existen actualmente. De tal forma que se cuente con la información de la indisponibilidad en el plazo más corto posible así como sus implicancias en el servicio brindado a los usuarios.

Se tomaran en cuenta, en lo que fuere pertinente, los comentarios de la empresa operadora.

<p>actualmente se toman las medidas y acciones necesarias a efectos de realizar monitorios constantes del estado de nuestra red, así como de las infraestructura utilizada para la prestación de nuestros servicios en localidades en las que no contamos con infraestructura propia, para lo cual nuestra central de redes cuenta con personal que permanentemente realiza tales labores.</p> <p>Como vuestro Despacho tendrá a bien comprender, una situación como la descrita tendría como consecuencia directa e inmediata la utilización de recursos destinados a la expansión del servicio en zonas aun no atendidas afectando así la penetración en el país; lo cual estemos seguros no es propósito del regulador y será tomado en cuenta en el documento que finalmente se apruebe</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el artículo 7°.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b></p> <p>En lo correspondiente al Reporte de Interrupción señalado en el numeral 2.2, señalamos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Respecto a la ubicación de avería que origina la interrupción que incluya coordenadas datum WGS84:</b> El OSIPTEL debe considerar que existen interrupciones cuyos orígenes están asociados a la afectación de un elemento de red que se encuentra bajo la esfera de control de una tercera empresa operadora (por ejemplo: arrendamiento de circuitos a otra empresa operadora).</li> </ul> <p>Atendiendo a ello, dicha información no puede ser presentada por la empresa arrendataria toda vez que no se encuentra a disposición de esta. Así las cosas, consideramos que dichas coordenadas deben ser presentadas por la empresa arrendadora al momento de acreditar el evento ante el OSIPTEL; y, no deben ser exigibles a la empresa arrendataria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Respecto a la relación de abonados afectados durante la interrupción:</b> Consideramos que dicha información carece de relevancia a efectos de determinar si un evento debe o no ser considerado dentro de la métrica del indicador denominado "Disponibilidad del Servicio".</li> </ul> <p>Como no escapa de su conocimiento y conforme al principio de actuación basado en el costo beneficio que deben regir las acciones del OSIPTEL, la información a reportar debe</p>	<p>Para efectos de brindar una correcta información a los usuarios, en la medida de lo posible, es necesario contar con la ubicación del elemento de red afectado.</p> <p>Es necesario que las empresas mejoren sus procesos para poder ubicar a los usuarios afectados por un tema de indisponibilidad.</p>

ser la pertinente, eficaz y racional para los fines respecto de los cuales se ejerce la labor de supervisión y fiscalización.

No obstante ello, en el supuesto negado que el OSIPTEL requiera la remisión de dicha información para efectos de las devoluciones a realizarse en los casos de interrupciones cuyas causas sean atribuibles a la empresa operadora, consideramos que la misma sólo debería ser exigida en los casos en los cuales haya surgido la obligación de devolver; es decir, cuando la interrupción del servicio sea por un periodo de sesenta (60) minutos consecutivos (supuesto contemplado en el Artículo 47° del TUO de las Condiciones de Uso); así como también, para los casos de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas que hubieran sido previamente comunicados y que haya generado la interrupción del servicio por un periodo superior a doscientos cuarenta (240) minutos (supuesto contemplado en el Artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso).

Respecto a los Criterios para la evaluación de exclusiones señalado en el Numeral 4, manifestamos lo siguiente:

El Proyecto señala que las interrupciones ocasionadas por fallas de hardware, software, errores humanos, sea de su personal o de personal tercerizado no serán consideradas dentro de los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de las empresas operadoras. Sobre el particular, debemos señalar que nuestra representada no se encuentra conforme lo establecido, en especial si no se ha precisado los motivos por los cuales se ha considerado que un equipo no puede ser afectado por un evento catalogado como caso fortuito o fuerza mayor.

Sobre el particular, debemos afirmar que ningún sistema operativo garantiza un optime del 100%; es decir, los equipos pueden presentar por algún espacio de tiempo caídas o fallas, comportamientos no adecuados en un determinado instante de tiempo no predecible, congestión, entre otros, a pesar de contar con la infraestructura tecnológica necesaria para su óptimo funcionamiento. Lo antes dicho ha sido reafirmado por la GFS en el Numeral 156° del Informe N°768-GFS/2012 (entre otros), el mismo que señala que "no se pretende exigir a las empresas operadoras que como conducta diligente cuenten con un sistema y/o equipo al 100% de confiabilidad y disponibilidad, toda vez que no escapa al entendimiento de éste Órgano Instructor que los sistemas (hardware y software) pueden fallar."

Consideramos que el hecho que el ente regulador descarte de plano la existencia de exclusiones para los casos de fallas en los equipos vulnera nuestros derechos de defensa, a ofrecer pruebas y el principio de presunción de licitud. Cabe precisar que, técnicamente existe la posibilidad de que puedan ocurrir casos inusuales o súbitos que se presenten aisladamente (fuera de lo normal), que incluso no pueden ser identificados ni superados por los mecanismos de protección implementados por las empresa operadoras. Asimismo, no puede negarse la posibilidad de la existencia de vicios

El OSIPTEL considera que las actividades realizadas por terceros para una empresa no la eximen de responsabilidad, como se ha señalado en párrafos anteriores.

En líneas generales, las circunstancias o eventos que impidan brindar una adecuada calidad de servicio, serán sujetas a evaluación y prueba, con el fin de considerar su pertinencia.

ocultos en los equipos, tales como fallas de fábrica, que no pueden ser detectadas incluso durante el protocolo de pruebas previa a su puesta en producción.

En virtud a lo antes expuesto solicitamos al OSIPTEL se sirva retirar del texto final del Proyecto dicha exclusión, toda vez que, se estaría atentando contra nuestro derecho de defensa y, a su vez, se estarían atribuyendo responsabilidades a las empresas operadoras cuando el control de dichos actos se encuentran claramente fuera de su esfera de responsabilidad.

En lo correspondiente al Análisis de Acreditaciones señalado en el numeral 4.1, se señala expresamente que se evaluará si el reporte de la interrupción y la remisión de la acreditación han sido efectuadas por la empresa operadora en los plazos correspondientes. Asimismo, se indica que de ser así, el OSIPTEL analizará la documentación presentada para acreditar la causa de la interrupción.

Conforme a ello, se entendería que el OSIPTEL no evaluaría las acreditaciones de interrupciones que no se hayan presentado dentro del plazo estipulado.

Sobre el particular, consideramos que el Ente Regulador no debe olvidar que nos encontramos ante dos (02) obligaciones diferentes: (i) la obligación de continuidad del servicio: contemplada en el Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso; y, (ii) la obligación de reportar y acreditar dentro del plazo establecido en el TUO de las Condiciones de Uso.

Como consecuencia de ello, debemos señalar que se vulneraría nuestro derecho a la defensa, el hecho de que no se nos permita acreditar que un determinado evento sí reúne las tres (03) condiciones para que sea considerado como excluyente de responsabilidad de la empresa operadora: extraordinario, irresistible e irreversible.

Lo contrario, generaría que al no analizarse la documentación que acredita la exclusión de responsabilidad de la empresa operadora frente a un evento determinado, el evento sea catalogado como de responsabilidad de dicha empresa, incrementando los valores con los cuales se medirán el indicador de Disponibilidad del Servicio.

Por otro lado, respecto a la documentación que se debe remitir para acreditar los eventos suscitados como consecuencia de un caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de control de la empresa operadora, agradeceríamos se sirvan precisar los mecanismos de acción que deben de seguir las empresas operadoras en los supuestos que se detallarán a continuación:

- 1. Falla en el servicio de portador o circuito arrendado:** Como es de vuestro conocimiento, en estos casos le corresponde al arrendador facilitar al arrendatario la información que sustente la falla. Sobre el particular, es importante tener en cuenta que los arrendadores tienen diversos procedimientos de atención, por lo cual el nivel de escalamiento de cada empresa genera una demora en la remisión de la documentación solicitada, lo cual impide que se cumpla con lo establecido.

El OSIPTEL considerará la adecuación del marco normativo en general, y de manera especial lo referido al impacto que tiene el indicador de disponibilidad.

Como se ha señalado, las circunstancias o eventos que impidan brindar una adecuada calidad de servicio, serán sujetas a evaluación y prueba, con el fin de considerar su pertinencia, considerando que algunos de estos servicios tienen un único proveedor, para lo cual la empresa deberá tomar las consideraciones del caso.

En consecuencia, considerando la casuística presentada a la fecha, advertimos que no podríamos remitir la información requerida en un plazo máximo de 24 horas. Como hemos señalado, la diversidad y complejidad de cada empresa impide que nuestra representada cumpla con el plazo establecido.

2. **Falla del proveedor de energía eléctrica:** Sobre el particular nos surge una inquietud. En el supuesto que el plazo para poder acreditar el evento fuera veinticuatro (24) horas, tal como lo señala el Artículo 7.2° del Proyecto, si el evento ocurriera en día sábado, domingo o feriado, no sería factible presentar la copia del reclamo realizado ante la empresa concesionaria de energía eléctrica toda vez que las mismas sólo reciben reclamos hasta el día viernes a las trece (13) horas. Consideramos que se debe de establecer los plazos de comunicación para estos supuestos (p.e. se podría señalar que el plazo solo se computa en días hábiles).
3. **Fenómeno natural:** En este caso, es oportuno precisar que la labor de las instituciones como Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, entre otros, está destinada a brindar apoyo en situaciones de emergencia, como por ejemplo, un terremoto, tsunami, etc. Por tanto, las primeras acciones que se ejecutan dentro de las primeras 48 horas es de auxilio y/o ayuda inmediata a los afectados, siendo poco probable que publiquen un reporte con el grado de detalle solicitado en el Proyecto de Norma.

De otro lado, se pueden presentar pequeños micro cortes o degradaciones en los servicios generadas por fenómenos naturales (problemas atmosféricos) cuyos efectos no son de gran envergadura, por lo que, se puede dar el caso, que dicha entidades no emitan un reporte, al no considerarlos como un evento crítico; y, en el supuesto que pidamos un reporte, es improbable que se emita el mismo en un plazo de 24 horas.

4. Finalmente, en los casos de daños a la infraestructura de telecomunicaciones y robo, se sólita copia o imagen digital de la denuncia con constatación notarial o policial. Al respecto, debemos señalar que las coordinaciones para la constatación policial o notarial, pueden exceder el plazo otorgado, impidiéndonos acreditar la situación generada por terceros, lo cual no puede ser imputado a las empresas operadoras. Como es de conocimiento general, el accionar de las autoridades en esas situaciones no se encuentra sujeta al cumplimiento de un plazo exacto, por lo cual se debe de tener presente los plazos que denota el real accionar de las entidades en casos como los señalados.

En virtud de lo antes expuesto, consideramos que estos casos deberían de contar con plazos razonables que nos permita reunir los documentos requeridos y además todos los medios probatorios que nos permitan acreditar que los eventos ocurridos se originaron por caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de nuestro control.

Como se ha señalado, la empresa operadora puede probar las circunstancias fuera de su control, de acuerdo a los medios de prueba admitidos por la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En lo correspondiente a las consideraciones a evaluarse antes de producirse una interrupción, conforme a lo consignado en el numeral 4.2.1., consideramos que no se han vertido supuestos que demandan una gran inversión o que no significan un medio que sea infalible contra eventos que produzcan interrupciones.

Sobre el particular, a continuación brindamos nuestros comentarios respecto de los puntos más resaltantes, señalados en el numeral 4.2.1:

- **Respecto a la existencia de enlaces interdepartamentales con respaldo (fibra o radio): Por lo menos el 15% de la capacidad del principal (si existe disponibilidad en el mercado).**

Al respecto, cabe precisar que Telefónica del Perú es la única empresa que cuenta con una red de transporte a nivel nacional, por lo cual se convierte en proveedor único del servicio de arrendamiento de enlaces LDN a nivel nacional. Lo anterior ha sido ratificado en el Plan Nacional para el desarrollo de la Banda Ancha en el Perú -en cuya elaboración participó OSIPTEL-, el cual realiza un diagnóstico de las deficiencias de las redes de transporte en el país, y recomienda la revisión de la regulación del servicio de transporte nacional.

En tal sentido, no existen bienes sustitutos en la actualidad para la red de transporte a nivel nacional de la citada empresa, siendo de conocimiento de OSIPTEL que el contar con redes redundantes en la costa del país, no implica una competencia efectiva entre las mismas, que permita a los operadores contar con varias alternativas de contratación, a nivel nacional. Ello debido a que es económicamente ineficiente la contratación por departamento o provincia, y, que mantiene a los operadores nacionales atados a la red de transporte nacional de Telefónica del Perú, siendo esta precisamente una de las razones que habilitan la regulación de la red de transporte nacional.

- **Respecto a la existencia de elementos de la red CORE redundantes.**

Sobre el particular, debemos señalar que lo propuesto por el Regulador, desconoce lo dispuesto en los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones en el Perú, que en el Numeral 25, literal b) dispone que "Durante el proceso no deben evaluarse aspectos que son propios de la gestión empresarial, tales como tecnologías específicas que el solicitante utilizará en la provisión de los servicios, y estudios sobre factibilidad técnico-económica".

Es decir, el otorgamiento de una concesión y su operación posterior no están sujetos a la intervención del Ministerio o del Regulador en aspectos de la gestión empresarial, siendo que ésta comprende la decisión de contar o no con una red de respaldo o elementos de red redundantes, dado que como no escapa al conocimiento del OSIPTEL, ello impactaría directamente en los estudios de factibilidad técnico económica del servicio provistos por las empresas operadoras.

Se revisará la pertinencia de la solicitud de esta información, considerando que varios plazos dependen de otras entidades.

La protección en las redes de comunicación es una buena práctica de ingeniería necesaria para brindar un mejor servicio a los usuarios, sin que ello signifique duplicar una red. OSIPTEL considerará lo pertinente en base a los comentarios recibidos.

<p>Asimismo, contar con elementos redundantes de la red principal genera un alto costo en la operación, el cual indefectiblemente debe de ser recuperado por las empresas, por lo cual éste costo se tendría que ver reflejado en parte en las tarifas que las empresas operadoras cobran por la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones que brinda al mercado y que se encuentran soportados en dicha infraestructura.</p> <p>En lo correspondiente a las consideraciones a evaluarse durante una interrupción consignada en el numeral 4.2.2., solicitamos al ente regulador precise qué periodo de tiempo (en minutos/horas) debe considerarse como "periodo de restauración corto y controlado".</p> <p>Para ello, solicitamos se tenga en consideración, el tiempo que implica el desplazamiento de personal en horas de la madrugada y en zonas de difícil acceso, como es el caso, de los sites ubicados en el Morro Solar, entre otros.</p>	
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Anexo Nº 13</b></p>	<p><b>Formato de publicación en página web de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones</b></p>
<p><b>Comentarios Recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> De este anexo, concluimos que a un Portador de LDI no conmutado le correspondería reportar periódicamente sólo el Indicador Disponibilidad de Servicio</p>	
<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto de la publicación de los indicadores</b></li> </ul> <p>En el desarrollo de este anexo, observamos que no se ha previsto que en el mercado se ofrecen servicios empaquetados. Y por ejemplo las interacciones con los usuarios de estos servicios son únicas y no por servicio teniendo un soporte multiskill para todos los servicios. En ese contexto respetuosamente consultamos al Regulador, cómo se procedería a publicar los indicadores de un servicio 3 play. ¿Se tendrían que disgregar?</p>	<p>La publicación de los indicadores debe ser desagregada por servicio.</p>

<p>De otro lado y solo para comentar un aspecto a todas luces formal, en el formato de publicación del indicador de Respuesta de Operador, se ha duplicado el valor de 40% para ambos tramos; razón por la cual solicitamos su corrección.</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el artículo 7°.</p>	
<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b> <b>Servicio de Telefonía Fija:</b> De acuerdo a la fórmula de cálculo del indicador TIF señalado en el Anexo 2, dicho indicador medirá las "averías reparadas luego de 72 horas". Sin embargo, en el formato inserto en el Anexo 13 del proyecto se indica que dicho indicador medirá las averías reparadas antes de 72 horas. Solicitamos al Ente Regulador se sirva determinar cuál será el parámetro de medición para dicho indicador.</p> <p><b>Servicio de Acceso a Internet:</b> De acuerdo a la fórmula de cálculo del indicador RO señalado en el Anexo 3, dicho indicador se calculará en un segundo tramo considerando las llamadas atendidas por un operador humano hasta veinte (20) segundos luego de derivados a este. Sin embargo en el formato inserto en el Anexo 13 del proyecto se indica que dicho indicador medirá en el segundo tramo las llamadas atendidas por un operador humano hasta cuarenta (40) segundos luego de derivadas a este. Solicitamos al Ente Regulador se sirva determinar cuál será el parámetro de medición para el segundo tramo del indicador RO.</p>	<p>Se realizaran las precisiones correspondientes, a efectos de brindar la mayor claridad posible a las definiciones.</p> <p>Considerando que la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL la cual dispone la implementación del Indicador "Rapidez en Atención por Voz Humana" (AVH), consideramos pertinente la apreciación planteada por la empresa, en el sentido que la evaluación de este indicador debe estar contenido en un sólo cuerpo normativo, para lo cual este Organismo planteará las modificaciones necesarias, sin que ello signifique que se descarte su evaluación, ya que este tipo de evaluación ayudará a establecer el grado de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios que brinda el operador.</p>
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	

Anexo N° 14	Régimen de infracciones y sanciones																					
<b>Comentarios Recibidos</b>		<b>Posición del OSIPTEL</b>																				
<b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.																						
<b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Impacto del régimen sancionador.-</b></li> </ul> <p>Respecto a ello, muy cordialmente le expresamos la necesidad de que en la norma que finalmente se apruebe se introduzca una reformulación de las consecuencias jurídicas de los hechos calificados como infracciones en tanto que existen excesivos supuestos de hecho sancionables calificados como graves, lo cual consideramos requiere de un muy cuidadoso análisis y ponderación, en tanto que de no ser así, podría generar no solo incertidumbre en los agentes del mercado afectando no solo el desarrollo que se ha venido experimentando en el mercado, sino también una distorsión de los principios más elementales de razonabilidad, predictibilidad y la propia seguridad jurídica que deben regir la actuación del regulador.</p> <p>En relación a lo anterior, debe tomarse en consideración que mediante el Proyecto de referencia se proponen veintiocho (28) conductas que se encuentran siendo consideradas como infracciones leves, graves o muy graves estableciéndose cuatro (4) conductas cuyo incumplimiento es calificado como infracción muy grave, dieciocho (18) conductas cuyo incumplimiento es considerado como infracción grave, así como seis (6) infracciones leves.</p> <p>Lo antes señalado puede ser fácilmente apreciado del siguiente cuadro:</p> <table border="1" data-bbox="161 1102 860 1273"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>TIPO INFRACCIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>LEVES</td> <td>6</td> <td>21.43%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>GRAVES</td> <td>18</td> <td>64.29%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>MUY GRAVES</td> <td>4</td> <td>14.29%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>28</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Del análisis del cuadro anterior, respetuosamente le expresamos que a nuestro entender, el Proyecto no se encuentra ponderando adecuadamente las conductas con las consecuencias jurídicas que implican su incumplimiento, debido a que prácticamente el incumplimiento de</p>		N°	TIPO INFRACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	1	LEVES	6	21.43%	2	GRAVES	18	64.29%	3	MUY GRAVES	4	14.29%	TOTAL		28	100.00%	<p>El hecho de ir hacia una mejora en la calidad de los servicios invita a un dialogo técnico y alturado sobre las implicancias de la misma, aunque sin perder de vista el rol regulador y promotor de esta entidad. El Osiptel ponderará con comentarios recibidos al respecto.</p> <p>El presente Reglamento tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. En tal sentido, se ha previsto el Compromiso de Mejora.</p>
N°	TIPO INFRACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE																			
1	LEVES	6	21.43%																			
2	GRAVES	18	64.29%																			
3	MUY GRAVES	4	14.29%																			
TOTAL		28	100.00%																			

cualquiera de las obligaciones existentes en el proyecto es calificada como infracción, todo lo cual distorsiona el panorama actual y genera incertidumbre respecto a las inversiones a largo plazo.

Es importante tomar en consideración que el 78.6% del régimen sancionador propuesto establece sanciones graves o muy graves, todo lo cual resulta a todas luces desproporcionado ya que representa más de la mitad del universo de conductas punibles, razón por la cual estimamos que es indispensable la reformulación de dicho régimen.

Asimismo debe tomarse en cuenta que la cantidad de infracciones y sanciones registradas por las empresas operadoras son ornadas en consideración al momento de evaluar la renovación de los plazos de los contratos de concesión suscritos con el Estado, por lo que se trata de un aspecto muy delicado que no debe soslayarse en modo alguno.

Adicionalmente, consideramos necesario trasladar al regulador nuestra plena disposición a efectos de que cualquier acto que pueda generar un incumplimiento de la normativa vigente, no sea objeto del mico de diversos procedimientos sancionadores sino más bien se priorice una coordinación directa con las empresas operadoras que permita mejorar los distintos procesos en beneficio de los usuarios.

En razón a ello es sumamente importante que se restrinja y pondere objetivamente aquellos casos en los cuales se tipifique una infracción, teniendo además presente que la actuación del regulador debe regirse dentro los parámetros más elementales de proporcionalidad y razonabilidad así como los derechos de los administrados.

Por tal motivo, solicitamos muy respetuosamente a vuestro Despacho, se sirva re-evaluar los supuestos de hecho punibles así como las consecuencias jurídicas de las mismas, en tanto que de no ser así, se estaría consagrando una peligrosa tendencia de criminalizar casi todas las conductas de un mercado en abierta competencia como el de la telefonía móvil así como en el mercado de telefonía fija en el cual entendemos que el Estado busca promover la competencia; lo cual resulta contraproducente por la consecuencia inmediata que se atribuye y que podría ser derivada de cualquier aislada y eventual situación que pudiera presentarse y que podría ser considerada como un incumplimiento.

- **Importancia de la aplicación del principio de proporcionalidad para el diseño de un régimen sancionador.-**

Conforme hemos señalado anteriormente, estimamos importante que el regulador tome en consideración que la actividad sancionadora del Estado se encuentra limitada por el principio de proporcionalidad o razonabilidad.

De acuerdo con este principio, cualquier decisión del Estado que cree infracciones o delitos, imponga sanciones y en general restrinja derechos de los particulares deberá de ser necesariamente

OSIPTEL toma en cuenta los principios bajo los cuales se debe regir su acción normativa y supervisora. Además el respeto al debido procedimiento en las acciones iniciadas. El alcance de esta política se encuentra inmerso incluso en esta etapa de formulación de comentarios, a efectos que los propios destinatarios de la norma envíen sus apreciaciones, críticas y propuestas.

<p>proporcional con el objetivo que se busque conseguir, lo cual consideramos no se plasma en el Proyecto.</p> <p>En efecto, el principio antes señalado se encuentra respaldado por la propia Constitución Política del Estado, en cuyo último párrafo del artículo 200 señala que "cuando se interponen acciones de esta naturaleza en relación con derechos restringidos o suspendidos, el órgano jurisdiccional competente examina la razonabilidad y proporcionalidad del acto restrictivo (...)"</p> <p>Como no podía ser de diferente manera, el numeral 4 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 señala que "las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido".</p> <p>Dicho principio ha sido desarrollado de manera expresa por el Tribunal Constitucional en diversa jurisprudencia, habiéndose señalado en la sentencia recaída en el expediente N° 0012-2006-PI/TC de fecha 15 de diciembre de 2006, lo siguiente:</p> <p>"[Principio de Proporcionalidad] se constituye en un mecanismo jurídico de trascendental importancia en el Estado Constitucional y como tal tiene por función controlar todo acto de los poderes públicos en los que puedan verse lesionados los derechos fundamentales, entre otros bienes constitucionales. Como tal ( ) entonces debe entenderse que cuando los poderes públicos pretendan la limitación de los derechos fundamentales o la imposición de sanciones, entre otros aspectos, deben observar el principio de proporcionalidad"</p> <p>Como es posible apreciar, es deber del Estado guardar una necesaria proporcionalidad entre la infracción a ser tipificada y el bien jurídico que se pretende tutelar. No obstante ello, consideramos que el Proyecto no toma en consideración aquel principio ya que existe una evidente desproporción entre las medidas a ser adoptadas (sanciones) y los fines que se buscan alcanzar, todo lo cual resulta suficiente, por sí mismo, a efectos de que el proyecto sea reformulado en su totalidad.</p>	
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el numeral 5.1.1 del artículo 5°.</p>	

<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b> Respecto a la infracción contenida en el ítem 1 del cuadro de infracciones y sanciones, solicitamos al OSIPTEL que la infracción contemplada en el numeral a), tenga un tratamiento similar a las infracciones por "Presentación de información en forma distinta a la establecida" tipificadas en el Artículo 8° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. Con ello, si la información fuera publicada en formato o en cualquier otra forma distinta a la establecida por el OSIPTEL (formato del Anexo 13 del proyecto de norma), se otorgue a la empresa operadora un plazo de dos (02) días hábiles para subsanar dicha situación.</p> <p>En relación al ítem 11, respetuosamente solicitamos al Ente Regulador, exponga los criterios objetivos en base a los cuales realizará la evaluación que le permitirá determinar si un equipamiento es o no insuficiente. Sobre el particular, debemos afirmar que los criterios en base a los cuales se eligen a un determinado fabricante, proveedor, modelo, marca, tipo de equipamiento no podrían ser evaluados cualitativamente por el OSIPTEL.</p> <p>Con relación a ello, debemos señalar que AMERICATEL al momento de elegir un determinado fabricante y/o proveedor de equipos para nuestra red de telecomunicaciones, toma en cuenta criterios técnicos, económicos y comerciales, los cuales son previamente evaluados y analizados por nuestra Gerencia de Operaciones.</p> <p>Dichas acciones se encuentran sustentadas en el precepto constitucional establecido en el Artículo 59° de la Constitución Política del Perú que dispone la libertad de empresa, cuyo contenido esencial no soporta injerencia de terceros -no admitidos por la misma empresa-, ni intervención del Estado respecto del proceso de toma de decisiones comerciales. Como consecuencia de ello, la posibilidad de incurrir en una infracción grave derivada de la evaluación subjetiva del ente regulador, podría afectar gravemente dicho derecho constitucional.</p> <p>Luego, en lo correspondiente al ítem 19 solicitamos se aclare los alcances de la conducta típica que podría desbocar esta infracción, toda vez que de acuerdo al Artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, sólo deberán comunicarse los trabajos de mantenimiento que "interrumpan los servicios que brinda"; con lo cual no existe obligación de que los mantenimientos que no generen indisponibilidad se comuniquen.</p>	
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	

<b>Anexo Nº 17</b>	<b>Formato para el reporte de información de infraestructura operativa para la prestación de servicios</b>	
	<b>Comentarios Recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
	<p><b>Compañía de Comercio Global S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
	<p><b>América Móvil Perú S.A.C. (Claro)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respecto del formato de información de infraestructura operativa para la prestación de servicios</b></li> </ul> <p>Sobre la información que se solicita nos permitimos muy respetuosamente discrepar del objetivo de su envío y sobre todo del hecho de consignarlo dentro de un Reglamento de Calidad de los Servicios públicos, toda vez que si el Regulador busca mejorar la calidad del servicio con determinada regulación, la información de infraestructura, al nivel del detalle solicitado, no tiene ninguna relación con la percepción del usuario, que es quien evalúa la calidad del servicio, o expresado de otra manera, el usuario no se interesa en lo mínimo por la información de infraestructura que posee cada operador para prestarle un determinado servicio, menos aún la comparación de los listados de infraestructura, los llevara a escoger el operador preferido.</p> <p>Estos puntos mencionados, nos llevan a afirmar que la información de infraestructura no está directamente ligada a la calidad de los servicios que el usuario final pueda percibir.</p> <p>De otro lado, de la revisión de la exposición de motivos del Proyecto materia de comentario, no se ha podido observar ninguna motivación que justifique incluir la información detallada de la infraestructura de los operadores, en una Reglamentación de Calidad del servicio, hecho que solicitamos sea subsanado por el Regulador.</p> <p>Finalmente, y en contravención a lo señalado por la Ley 27444 que señala que las entidades están prohibidas de solicitar información que ya poseen, debemos indicar que la información de la infraestructura solicitada en el Proyecto de Reglamento, en su mayoría ya se le brinda al Regulador en forma periódica.</p>	<p>Se consideraran los comentarios dentro de la propuesta normativa, sin que se deje de lado la necesidad de información con la que debe contar el regulador para informar y tomar decisiones del caso.</p>

En ese contexto proponemos que de ser necesaria esta información, el Regulador utilice la información que ya se le presenta en el Reporte de Capacidad de Red Instalada y Operativa por cada Servicio; y, que a continuación detallamos:

1.- Telefonía Fija /Telefonía fija inalámbrica

ITEM
Empresa
Código INEI UBIGEO
Dirección
Departamento
Provincia
Distrito
Latitud de nodo de acceso WGS84
Longitud de nodo de acceso WGS84
Líneas instaladas
Líneas Operativas
Líneas en servicio
Serie Telefónica

2.- Servicio de distribución de radiodifusión por cable

ITEM
Empresa
Nombre del elemento de red
Tipo de elemento de red

Nombre del nodo óptico		
Nombre de cabecera		
Código INEI		
Dirección		
Departamento		
Provincia		
Distrito		
Latitud de nodo de acceso WGS84		
Longitud de nodo de acceso WGS84		
Tecnología de acceso		
Nro. De Bornes instalados		
Nro. De Bornes con servicio activo		
Dependencia (elemento de red del cual depende)		
3. Internet móvil		
Nombre del nodo óptico		
Nombre de cabecera		
Código INEI		
Dirección		
Departamento		
Provincia		
Distrito		
Latitud de nodo de acceso WGS84		
Longitud de nodo de acceso WGS84		
Tecnología de acceso		
Nro. De Bornes instalados		
Nro. De Bornes con servicio activo		
Dependencia (elemento de red del cual depende)		
4. Servicio público móvil		

<table border="1"> <tr><td>ITEM</td></tr> <tr><td>Empresa</td></tr> <tr><td>Código INEI UBIGEO</td></tr> <tr><td>Dirección</td></tr> <tr><td>Centro poblado</td></tr> <tr><td>Departamento</td></tr> <tr><td>Provincia</td></tr> <tr><td>Distrito</td></tr> <tr><td>Latitud de nodo de acceso WGS84</td></tr> <tr><td>Longitud de nodo de acceso WGS84</td></tr> <tr><td>LAC</td></tr> <tr><td>Tecnología</td></tr> </table>	ITEM	Empresa	Código INEI UBIGEO	Dirección	Centro poblado	Departamento	Provincia	Distrito	Latitud de nodo de acceso WGS84	Longitud de nodo de acceso WGS84	LAC	Tecnología		
ITEM														
Empresa														
Código INEI UBIGEO														
Dirección														
Centro poblado														
Departamento														
Provincia														
Distrito														
Latitud de nodo de acceso WGS84														
Longitud de nodo de acceso WGS84														
LAC														
Tecnología														
<p>5. Servicio portador LOCAL LDN Y LDI</p>														
<table border="1"> <tr><td>ITEM</td></tr> <tr><td>Empresa Arrendador</td></tr> <tr><td>Código del circuito</td></tr> <tr><td>Medio de Transporte en Ruta principal (FO, Microonda y Sat)</td></tr> <tr><td>Tecnología DWDM ,ETH, PDH, SDH</td></tr> <tr><td>Capacidad contratada</td></tr> <tr><td>Nombre del Nodo de Acceso</td></tr> </table>	ITEM	Empresa Arrendador	Código del circuito	Medio de Transporte en Ruta principal (FO, Microonda y Sat)	Tecnología DWDM ,ETH, PDH, SDH	Capacidad contratada	Nombre del Nodo de Acceso							
ITEM														
Empresa Arrendador														
Código del circuito														
Medio de Transporte en Ruta principal (FO, Microonda y Sat)														
Tecnología DWDM ,ETH, PDH, SDH														
Capacidad contratada														
Nombre del Nodo de Acceso														
<p>Como se puede apreciar, la información que ya se brinda es extensa y compleja; razón por la cual solicitamos se haga un solo requerimiento al operador a efectos de que este no destine esfuerzos en elaboración de reportes, distrayendo su actividad principal.</p>														
<p><b>Telefónica Móviles S.A.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>														
<p><b>Nextel del Perú S.A.</b> Se remite a los comentarios realizados en el artículo 7°.</p>														

<p><b>Viettel Perú S.A.C.</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	
<p><b>Americatel del Perú S.A.</b> Solicitamos se precise la diferencia entre el formato para el reporte de "capacidad de red instalada y operativa" y el de "arquitectura de red, en los segmentos de acceso, transporte y core", toda vez que en uno y otro formato existirían coincidencias en los ítems de información.</p>	<p>OSIPTEL acoge esta propuesta y señala que se realizarán las precisiones en el formato.</p>
<p><b>Asociación GSM Latinoamérica</b> No realizó comentarios respecto de este anexo.</p>	

---

<sup>i</sup> En esa línea el Tribunal Constitucional indicó que “el Legislador ve disminuida su discrecionalidad debido a la consagración constitucional de garantías tales como el principio de legalidad penal, el principio de igualdad, el principio de lesividad o el ya mencionado principio de proporcionalidad. Así por ejemplo, en la tipificación de conductas el Legislador (...), cuando determina los límites máximos o mínimos de la pena, no puede establecer penas que resulten desproporcionadas respecto del ilícito cometido. (...) Como sostiene Hassemer, se puede afirmar que el principio central de un Derecho de la intervención (...), es el de proporcionalidad de las intervenciones, que deben ser necesarias y adecuadas para lograr su objetivo y también deben ser razonables o proporcionadas en cada caso (...)”