

servicios, trámites y acciones para atender a la ciudadanía durante la vigencia de la declaratoria de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19;

Que, en este contexto, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTel) emitió la Resolución N° 145-2020-CD/OSIPTel, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de octubre de 2020, en virtud de la cual se establecieron *“Medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria producido por el COVID-19”*, las cuales han tenido un impacto positivo que permite a los abonados y/o usuarios acceder a los expedientes tramitados en segunda instancia, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social; y, priorizando el uso de los medios digitales durante dicho trámite;

Que, mediante Resolución N° 205-2020-CD/OSIPTel, se dispuso ampliar hasta el 31 de julio de 2021 la vigencia de las *“Medidas Temporales Aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria producido por el COVID-19”*;

Que, mediante Decreto Supremo N° 205-2021-PCM, que prórroga el plazo dispuesto en la Octava Disposición Complementaria y Final y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID 19, se amplió hasta el 31 de diciembre de 2021 el plazo dispuesto para la conversión de los procedimientos administrativos, a fin que puedan ser atendidos por canales no presenciales;

Que, mediante Decreto de Urgencia N° 055-2021, que establece medidas extraordinarias complementarias que permitan el financiamiento de gastos para promover la dinamización de la economía y dicta otras medidas, en su Única Disposición Complementaria Final establece que las entidades públicas pueden mantener a los servidores que hayan sido vacunados con dosis completas contra el COVID 19, realizando trabajo remoto o mixto según las necesidades institucionales, teniéndose que dicha disposición tendrá vigencia hasta el término de la emergencia sanitaria;

Que, según lo informado por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos en el documento de VISTOS, la remisión en formato digital de los expedientes ha producido un impacto positivo en la transferencia de la documentación al TRASU por las empresas operadoras; asimismo, se viene identificando oportunidades de mejora de los sistemas de transferencia documentaria y la consiguiente optimización de recursos;

Que, el artículo 31 del Texto Único Ordenado de La Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, regula la implementación del expediente electrónico por parte de la administración pública;

Que, en el marco de lo dispuesto por dicha norma, el OSIPTel ha venido elaborando diversos proyectos para la implementación del expediente electrónico y la interoperabilidad para la transferencia de la documentación por parte de las empresas operadoras, constituyéndose precisamente la ejecución de las medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en un importante avance para la formación del expediente electrónico;

Que, en esta línea, la continuidad de las referidas medidas facilitarán el proceso de implementación y adecuación a la normativa sobre los estándares técnicos mínimos para la estructura del expediente electrónico, los lineamientos y perfiles técnicos del expediente electrónico a que se refiere el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo;

Que, en ese sentido y en línea con las políticas aplicables para la administración pública para reducir la

propagación y contagio del COVID-19, resulta necesario disponer la ampliación de la vigencia de las medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, en aplicación de las funciones señaladas en el inciso i) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM; y, el literal b) del artículo 8 de la primera sección del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTel aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM; y, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 815-2021 de fecha 20 de julio de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Ampliar la vigencia de las Medidas Temporales Aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria producido por el COVID-19, aprobadas mediante Resolución N° 145-2020-CD/OSIPTel, hasta la implementación del expediente electrónico.

Artículo Segundo.- Encargar a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos la adecuación de los procedimientos de reclamos a las disposiciones referidas a la implementación del expediente electrónico.

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución se publique en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo Cuarto.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución y el Informe de VISTOS sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTel (<https://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

1977552-1

Aprueban la “Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a internet por parte del OSIPTel”

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 137-2021-CD/OSIPTel

Lima, 30 de julio de 2021

MATERIA :	NORMA TÉCNICA RELATIVA A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN AUTOMATIZADO PARA LA VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR PARTE DEL OSIPTel
-----------	--

VISTO:

El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto aprobar la “Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a internet por parte del OSIPTel”, y;

El Informe N° 00180-DFI/2021 elaborado por la Dirección de Fiscalización e Instrucción, que sustenta y recomienda la aprobación del referido Proyecto; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el OSIPTel

ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar las normas referidas a obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso c) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, el Reglamento General), este Organismo, en ejercicio de su función normativa, puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a su organización interna;

Que, en el mismo sentido, el artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, tiene entre otros objetivos, el promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones;

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el OSIPTEL tiene entre sus funciones fundamentales la de mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido;

Que, de conformidad con el artículo 8 del Reglamento General del OSIPTEL, la actuación del OSIPTEL se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones;

Que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL se aprobó el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), que establece los indicadores de calidad de los servicios de telecomunicaciones, tales como los indicadores aplicables al servicio de acceso a Internet;

Que, mediante Resolución N° 129-2020-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó la modificación del Reglamento de Calidad, con el fin de efectuar su reordenamiento normativo y llevar a cabo su recomposición agrupando en un único anexo todas las definiciones y fórmulas de los indicadores de calidad que contiene, e introduciendo los valores objetivos correspondientes de forma directa en el texto de su articulado, sin crear nuevas obligaciones;

Que, como parte de su función supervisora, el OSIPTEL tiene planificado el despliegue de un sistema automatizado de medición para la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet, con la finalidad de fortalecer la actividad supervisora, priorizando un enfoque preventivo, proactivo y de gestión de riesgo;

Que, para la implementación del sistema automatizado de medición para la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet, es necesario que las empresas operadoras realicen adecuaciones en sus redes para su correcta implementación y operación;

Que, a través de la Ley N° 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a Internet y monitoreo de la prestación del servicio de Internet a favor de los usuarios, entre otros aspectos, dispone en su artículo 4, la creación del Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia del Servicio de Internet (RENAMV), así también en la segunda disposición complementaria final, dispone que el OSIPTEL emita las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones dispuestas en dicha Ley;

Que, en tal sentido, conforme a la política de transparencia con que actúa el OSIPTEL, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL, en concordancia con las reglas establecidas en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2021-CD/OSIPTEL se publicó para comentarios el Proyecto de "Norma que detalla las obligaciones técnicas a ser cumplidas por las empresas operadoras con el fin de implementar el sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del OSIPTEL";

Que, a través de la Resolución N° 105-2021-CD/OSIPTEL se amplió el plazo para recibir los comentarios del sector y de las personas interesadas, con la finalidad de ampliar la cantidad de sugerencias y opiniones de los interesados;

Que, habiendo recibido los comentarios de diversas empresas operadoras, los cuales se encuentran consolidados en la Matriz de Comentarios, la Dirección de Fiscalización e Instrucción, a través del Informe de VISTOS, sustenta la aprobación de la "Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del OSIPTEL", que propone establecer los aspectos técnicos que deben de ser implementados por las empresas operadoras que prestan el servicio de acceso a Internet, para la efectiva implementación y operación del sistema automatizado de medición a ser desplegado por el OSIPTEL;

Que, la "Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del OSIPTEL", se encuentra dentro del alcance de las normas de carácter reglamentario referidos al RENAMV, y el sistema automatizado de medición se alinea con los objetivos de dicho Registro, en lo referido a la verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet;

En aplicación de las funciones señaladas en el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL y lo establecido en el literal b) del artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 817/21 de fecha 30 de julio de 2021.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la "Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del OSIPTEL".

Artículo 2.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

(i) La publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la presente Resolución, conjuntamente con la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del OSIPTEL.

(ii) La publicación de la presente Resolución, la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del OSIPTEL, la Exposición de Motivos, la Matriz de Comentarios, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 00180-DFI/2021, en la página web institucional <http://www.osiptel.gob.pe>; y.

(iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, del archivo electrónico de los documentos relativos a la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del OSIPTEL.

Regístrese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

NORMA TÉCNICA RELATIVA A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN AUTOMATIZADO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR PARTE DEL OSIPTEL

Artículo 1.- Objeto y alcance

La presente norma establece las condiciones para la implementación del sistema de medición automatizado del OSIPTEL, con el objeto de verificar la calidad del servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil, aplicables a las

empresas operadoras con red, que presten el servicio de acceso a Internet, independientemente de la tecnología utilizada para ello, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTel y sus modificatorias, así como en la Ley N° 31207, Ley que Garantiza la Velocidad Mínima de conexión a Internet y Monitoreo de la prestación del servicio de Internet a favor de los usuarios.

Artículo 2.- Glosario de términos

Para efectos de la aplicación de la presente norma, entiéndase por:

(i) Customer Premises Equipment (CPE): Equipo que sea comercializado por la empresa operadora, que permite el acceso a la red, y se encuentre instalado en el lugar en donde se provea al abonado el servicio de Internet Fijo (alámbrico o inalámbrico), también conocido como el equipo modem/router.

(ii) Equipo terminal móvil: Equipo que puede ser usado en la red del servicio público móvil, que posean las capacidades y funcionalidades de permitir la instalación de aplicaciones móviles.

(iii) Reglamento de Calidad: Reglamento General de Calidad, aprobado mediante Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTel, reordenado a través de la Resolución N° 129-2020-CD/OSIPTel, así como las normas modificatorias o que lo sustituyan.

(iv) Instructivo Técnico de Medición: Instructivo de Medición del Servicio de Acceso a Internet, aprobado mediante Resolución N° 00031-2021-GG/OSIPTel, y las normas que la modifiquen o sustituyan.

(v) Condiciones de Uso: Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTel y las normas que la modifiquen o sustituyan.

(vi) Condiciones ambientales de medición: Información recopilada por el sistema de medición automatizado, que caracteriza las condiciones de la medición realizada, tales como: la presencia de tráfico concurrente antes y durante las mediciones, el tipo de conexión medida (fija alámbrica, fija inalámbrica, móvil), la tecnología de la conexión medida (XDSL, FTTH, HFC, 3G, 4G, 5G, etc.), las condiciones contractuales de la conexión medida (velocidad de subida y bajada contratada, velocidad mínima garantizada), información que identifique a la conexión medida, información que identifique a la ubicación geográfica de la conexión medida, entre otros aspectos definidos por el OSIPTel a través del instructivo técnico correspondiente.

(vii) Application Programming Interfaces (API): Interfaz de programación de aplicaciones, que se instala en los CPEs de los abonados del servicio de Internet Fijo, con la finalidad de caracterizar las condiciones ambientales de medición. Asimismo, dicha API deberá permitir que el Sistema de Medición Automatizado consulte información desde los sistemas de la empresa operadora, que no esté contenida de manera nativa en el CPE- tales como: las condiciones contractuales del servicio medido, de acuerdo a lo señalado en el artículo 3 e inciso g) del artículo 4 de la presente Norma.

(viii) Compromiso de Mejora: Es un compromiso presentado por la empresa operadora que implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet definidos en el artículo 6 del Reglamento de Calidad.

(ix) Registro de Abonados: Registro de la totalidad de abonados del servicio de Internet Fijo y/o Móvil, según corresponda, que debe de ser enviado por las empresas operadoras que presten el servicio de Internet, de acuerdo a lo señalado en el instructivo técnico correspondiente.

(x) Reglamento de Neutralidad de Red: Reglamento de Neutralidad de Red, aprobado por Resolución N°165-2016-CD/OSIPTel, y las normas que la modifiquen o sustituyan.

Artículo 3.- Del sistema de medición automatizado

El sistema de medición automatizado para la

verificación de la calidad del servicio de acceso a Internet, tiene como finalidad la medición de los indicadores de calidad definidos en el Reglamento de Calidad, así como verificar el cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida en los contratos de abonado del servicio de Internet Fijo y Móvil.

Para ello, el OSIPTel, puede desplegar una solución tecnológica que permita realizar mediciones desde los CPEs de los abonados de los servicios de Internet Fijo y desde los equipos terminales de los usuarios del servicio de Internet Móvil, sin afectar el uso del servicio de acceso a Internet. Asimismo, dicho sistema de medición automatizado, debe recopilar, desde las redes de las empresas operadoras, así como desde los CPEs y equipos terminales móviles que se conecten a dichas redes, información sobre las condiciones ambientales de medición, en la forma y detalle establecido en el instructivo técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTel.

Sin perjuicio de ello, el OSIPTel puede utilizar otras formas de medición, tales como el uso de mediciones a través de supervisores, así como mediciones con equipos de medición especializados, entre otros, cuya metodología de medición se desarrolla a nivel del Instructivo Técnico de Medición.

El cálculo y condiciones de la medición para la evaluación de los indicadores de calidad del servicio utilizando el sistema de medición automatizado, se realiza de acuerdo a lo indicado en el Instructivo Técnico de Medición.

El OSIPTel implementa el sistema de medición automatizado, para lo cual puede designar a un tercero.

Las mediciones realizadas a nivel de usuario a través del sistema de medición automatizado, para el servicio de acceso a Internet Fijo y Móvil, pueden ser utilizadas como medio probatorio en aquellas conexiones que hayan sido objeto de medición, con la finalidad de coadyuvar a la gestión de reclamos o a la solución del problema detectado a nivel de abonados respecto al cumplimiento contractual de la velocidad mínima garantizada ofrecida u otro indicador de calidad ofrecido. Así mismo, las mediciones realizadas a través del sistema de medición automatizado, pueden ser utilizadas por el OSIPTel para el análisis y atención de reclamos a nivel de segunda instancia.

Artículo 4.- De las obligaciones de las empresas operadoras para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado

Para la implementación y operatividad del sistema de medición automatizado a ser desplegado por el OSIPTel, las empresas operadoras deberán:

a. Habilitar en sus redes, los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas y sin la intervención del usuario, desde los modelos de CPEs que comercialicen, que posean al menos 10,000 conexiones activas, y que permitan brindar el servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico, excluyendo a los modelos de CPE que brindan el servicio de acceso a Internet Fijo a través de tecnología de acceso satelital.

b. Habilitar en sus redes, los estándares técnicos que permitan realizar mediciones remotas y sin la intervención del usuario, para modelos de CPEs que comercialicen, con menos de 10,000 conexiones activas o que correspondan al servicio de acceso a Internet Fijo prestado a través de tecnología de acceso satelital, en caso sea requerido por el OSIPTel.

c. Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTel, en los CPEs que comercialicen y que permitan brindar el servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico, con la finalidad de que se realicen mediciones remotas y sin la intervención del usuario, debiendo brindar las facilidades técnicas necesarias para dicho fin, tales como la atención de las coordinaciones, entrega de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, entre otros.

d. Instalar la herramienta de medición que sea provista por el OSIPTel, de manera remota, en los aplicativos móviles de gestión de usuario de la empresa operadora, disponible para los sistemas operativos que agrupen al menos el noventa y ocho (98%) por ciento del mercado,

con la finalidad que se puedan realizar mediciones remotas, y en segundo plano; debiendo brindar las facilidades necesarias para dicho fin, tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entregas de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, entre otros.

e. No descontar del plan de datos contratado por los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, el tráfico cursado de las mediciones realizadas de forma automática a través del sistema de medición automatizado, asumiendo los costos de dicho tráfico.

f. Remitir, a través de medios informáticos automatizados, el Registro de Abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil al OSIPTEL, para el correcto funcionamiento del sistema de medición automatizado, de acuerdo a lo indicado en el instructivo técnico a ser definido por el OSIPTEL, debiendo brindar las facilidades necesarias para dicho fin, tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entregas de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, entre otros.

g. Brindar las facilidades técnicas al OSIPTEL tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entrega de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales que sean solicitadas, entre otros, así como la instalación remota de un API en los CPEs para el caso del servicio de Internet Fijo Alámbrico o Inalámbrico—excluyendo a los modelos de CPE que brindan el servicio de acceso a Internet Fijo a través de tecnología de acceso satelital—u otra solución equivalente para el servicio de Internet Móvil, que permitan al sistema de medición automatizado recopilar, en línea y en tiempo real, la información de las condiciones ambientales de medición de acuerdo a lo indicado en el instructivo técnico a ser definido por el OSIPTEL. Excepcionalmente, en caso el OSIPTEL lo estime necesario, podrá solicitar el cumplimiento de la presente obligación, para los modelos de CPEs que permitan el servicio de acceso a Internet vía tecnología de acceso satelital.

h. Brindar las facilidades técnicas complementarias tales como la atención de las coordinaciones técnicas, entrega de información, gestión de pruebas, adecuaciones de red o a nivel de equipos terminales, instalación en sus redes del equipamiento del sistema automatizado de medición que sea provisto por el OSIPTEL debiendo éstas asumir los costos de conectividad y funcionamiento (alojamiento y energía), entre otros aspectos, que sean necesarias para la correcta implementación y operación del sistema de medición automatizado, en los plazos que el OSIPTEL defina.

i. Informar a los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil, que en el marco del cumplimiento de la presente Norma:

- Se instalará en los CPEs y equipos terminales móviles, los estándares técnicos y herramientas de medición dispuestas por OSIPTEL, que permitan realizar mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet de manera remota
- Recabar información relacionada al plan contratado del abonado que permita realizar las mediciones y el cálculo de dichos indicadores;
- El tráfico de dichas mediciones, no se descontará del plan contratado por el abonado, y no afectarán el desempeño del servicio.
- Bajo ninguna circunstancia se recopilará información protegida por la garantía del secreto de telecomunicaciones de los abonados.

Dicha información deberá ser comunicada a los abonados del servicio de Internet Fijo y Móvil mediante cualquiera de las siguientes vías: mensaje de texto (SMS), correo electrónico, llamada telefónica o el recibo del servicio, debiendo resguardar los registros e información necesaria que acrediten dicha comunicación. Adicionalmente, dicha información deberá ser publicada en la sección Neutralidad de Red, en la página web de la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de Neutralidad de Red, referido a acciones relativas a la configuración de equipos terminales.

Artículo 5.- Régimen de infracciones y sanciones

La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 4 de la presente norma, incurre en infracción, por cada obligación, y en el

periodo que establezca el OSIPTEL.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- La presente norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Segunda.- Para cumplir con las obligaciones señaladas en artículo 4 de la presente Norma, las empresas operadoras se sujetarán a los siguientes plazos:

Obligación	Plazos
Para el inciso a) del artículo 4	• 45 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 5% de la planta de CPEs, correspondiente a los modelos con más de 10,000 conexiones activas. • 60 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 20% de la planta de CPEs, correspondiente a los modelos con más de 10,000 conexiones activas. • 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicada la presente norma, para al menos el 50% de la planta de CPEs, correspondiente a los modelos con más de 10,000 conexiones activas. La habilitación de las funcionalidades de medición en al menos 50% de la planta de CPEs correspondientes a los modelos con más de 10,000 conexiones activas, deberá contemplar una distribución a nivel nacional, considerando los centros poblados en los que la empresa posea cobertura del servicio de Internet Fijo.
Para el inciso b) del artículo 4	• 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente del requerimiento formal del OSIPTEL, en los términos que se disponga.
Para el inciso c) del artículo 4	• 60 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, solicitando la instalación de la herramienta de medición, en los modelos de CPEs que sean definidos por el regulador. • 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, solicitando la instalación de la herramienta de medición, en los modelos de CPEs, que sean definidos por el regulador, y que permitan el acceso a Internet Fijo vía tecnología de acceso satelital
Para el inciso d) del artículo 4	• 15 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 10% de su planta de equipos terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL. • 25 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 20% de su planta de equipos terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL. • 35 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 30% de su planta de equipos terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL. • 45 días calendario, para la instalación de la herramienta de medición, en un número no menor al 50% de su planta de equipos terminales móviles compatibles con dicha herramienta, contados a partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL. La habilitación de las funcionalidades de medición en al menos cincuenta por ciento (50%) de la planta de equipos terminales móviles, deberá contemplar una distribución a nivel departamental, proporcional a la cantidad de líneas por departamento de la empresa operadora.

Para el inciso e) del artículo 4	• A partir del día hábil siguiente de la comunicación formal del OSIPTEL, durante la fase de implementación del sistema de medición automatizado
Para el inciso f) del artículo 4	• Para la implementación del registro de abonados, la empresa tendrá un plazo máximo de 90 días calendario, contados desde el día hábil siguiente de publicado el instructivo técnico correspondiente. • Luego de pasado el plazo de implementación del registro de abonados, la empresa tendrá un máximo de 5 días hábiles contados a partir de la comunicación formal del OSIPTEL solicitando la remisión de la información del registro de abonados, para remitir dicha información de acuerdo a lo señalado en el instructivo técnico de medición.
Para el inciso g) del artículo 4	• 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de publicado el instructivo técnico. • 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente del requerimiento formal del OSIPTEL, para el caso de modelos de CPEs que permitan el acceso a internet fijo vía tecnología de acceso satelital.
Para el inciso i) del artículo 4	• 90 días calendario contados a partir del día hábil siguiente de la publicación de la presente norma.

Tercera.- Para el cumplimiento del inciso h) del artículo 4, el OSIPTEL comunicará a las empresas operadoras los términos y plazos en los cuales deberán dar cumplimiento a dicha obligación.

Cuarta.- En un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de publicada la presente norma, las empresas operadoras deberán remitir al OSIPTEL el listado completo de CPEs (marca y modelo) con más de 10,000 conexiones activas, debiendo especificar cuáles de ellos presentan incompatibilidad con los estándares técnicos necesarios para realizar las mediciones remotas a través del sistema de medición automatizado e identifique modelos de CPE para los cuales no sea factible instalar el API señalado en el inciso g) del artículo 4, debiendo sustentar técnicamente a través de su proveedor de equipamientos dicha situación. El incumplimiento de la remisión de dicha información se considera infracción, conforme a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

Quinta.- El OSIPTEL, mediante Resolución de Gerencia General, aprueba el instructivo técnico para el cumplimiento de los incisos f) y g) del artículo 4, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrada en vigencia de la presente norma.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- Los procedimientos de supervisión del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) que se encuentren en curso o se inicien hasta la entrada en operación del sistema automatizado de medición, se sujetan a lo establecido en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo correspondiente a la periodicidad de la evaluación de los indicadores y el régimen de infracciones y sanciones.

Segunda.- Las supervisiones realizadas al indicador CVM a partir de la entrada en operación del sistema automatizado de medición, y hasta la modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones referida a la periodicidad de evaluación del indicador CVM y al esquema de compromisos de mejora relacionada a dicho indicador, se sujetan a lo siguiente:

(i) La supervisión del indicador CVM se realiza con una periodicidad trimestral.

(ii) En caso se verifique el incumplimiento del referido indicador, el OSIPTEL solicita a las empresas operadoras la remisión de un compromiso de mejora por cada centro

poblado en el que se haya presentado incumplimiento del indicador.

(iii) La empresa operadora cuenta con un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contados desde la solicitud del OSIPTEL, para realizar las acciones de mejora necesarias para cumplir con el valor objetivo del indicador CVM. Luego de dicho periodo, para verificar el cumplimiento del compromiso de mejora, el OSIPTEL realiza las mediciones en los centros poblados en donde el compromiso de mejora fue solicitado, y evalúa el cumplimiento del valor objetivo del indicador CVM.

Tercera.- El incumplimiento del compromiso de mejora solicitado para el indicador CVM en las supervisiones realizadas a partir del 1 de enero de 2023, se considera una infracción, por cada centro poblado y se sujeta al Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL, aprobado por Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL.

Cuarta.- Hasta la entrada en vigencia del Régimen de Calificación de Infracciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado por Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el artículo 4 de la presente norma, será calificado como infracción GRAVE, por cada obligación y en el periodo establecido por el OSIPTEL, a excepción del inciso i) de dicho artículo, cuya infracción será considerada como LEVE.

1977657-1

Aprueban Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 138 -2021-CD/OSIPTEL

Lima, 30 de julio de 2021

MATERIA	Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
---------	---

VISTOS:

(i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto modificar el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, y;

(ii) El Informe N° 119-DPRC/2021 de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta el proyecto normativo al que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias (en adelante, Reglamento