

Para el inciso e) del artículo 4	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

General), el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, de acuerdo con el artículo 19 del Reglamento General, el 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 la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL aprobó el Reglamento General de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), el cual establece las obligaciones de calidad de servicio a cargo de las empresas operadoras. Este reglamento ha sido modificado en seis oportunidades, mediante las resoluciones N° 110-2015-CD/OSIPTEL, 005-2016-CD/OSIPTEL, 089-2016-CD/OSIPTEL, 159-2016-CD/OSIPTEL, 163-2019-CD/OSIPTEL y 129-2020-CD/OSIPTEL;

Que, el 2 de junio de 2021 se publicó en el diario oficial El Peruano, 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, a través de la cual se establecieron disposiciones con el objeto de garantizar y promover la óptima prestación del servicio de internet, así como la efectiva calidad, velocidad y monitoreo de la prestación contratada por los proveedores del servicio de internet;

Que, en la Segunda Disposición Complementaria Final de la referida Ley, se establece que en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario, computados desde su publicación, el OSIPTEL adecuará la Resolución N° 005-2016-CD/OSIPTEL o emitirá las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 31207;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final de la citada Ley N° 31207, dispone que el OSIPTEL establecerá los mecanismos para la prestación de los servicios de Internet, determinando la simetría y la asimetría entre la relación de la velocidad de carga y descarga, declarándose esta información en los contratos de los usuarios;

Que, considerando lo dispuesto por la Ley N° 31207, corresponde al OSIPTEL realizar las modificaciones normativas en 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; a fin garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la referida Ley.

Que, el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, la publicación de los proyectos con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; estableciéndose como excepción a dicha disposición, los reglamentos considerados de urgencia, los que en su caso deberán expresar las razones en las que se funda la excepción;

Que, considerando que las disposiciones establecidas en la Ley N° 31207, referidas a la velocidad mínima para el acceso a internet de banda ancha, están vigentes desde el 3 de junio de 2021, se constituye de imperiosa necesidad que el OSIPTEL apruebe, a la brevedad, las adecuaciones correspondientes en el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; corresponde exceptuar del trámite de publicación previa,

las disposiciones extraordinarias que son materia de aprobación mediante la presente Resolución;

Que, forma parte de la motivación de la presente resolución el Informe de Vistos, elaborado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia;

En aplicación de las funciones señaladas en el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, 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 Primero.- Aprobar la 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 y sus modificatorias.

Artículo Segundo.- 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 que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

(ii) La publicación de la presente Resolución, la Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Exposición de Motivos, así como el Informe N° 119-DPRC/2021, en la página web institucional del OSIPTEL <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 que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como su Exposición de Motivos.

Regístrese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo Primero.- Modificar el artículo 6 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, en los siguientes términos:

“Artículo 6.- Indicadores y parámetros aplicables al servicio de acceso a Internet

Se establecen los siguientes indicadores de calidad:

6.1 Las empresas operadoras deberán implementar los indicadores definidos a continuación:

6.1.1. Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM):

Las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio de Internet acorde con las velocidades contratadas por el abonado; sea prepago, control o postpago. Para tal efecto, la velocidad mínima se calcula como una proporción de la velocidad máxima contratada de subida y bajada, correspondiendo el 40% para el servicio brindado a través de redes fijas y móviles.

En el caso de los servicios de Internet fijo o móvil calificados como Banda Ancha de acuerdo con la definición establecida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el porcentaje señalado en el párrafo previo corresponde al 70%.

Estos requerimientos son aplicables para los servicios de acceso a Internet fijo o móvil; exceptuando de esta

obligación a las tecnologías dial up y GPRS/EDGE que no son calificados como Banda Ancha.

El OSIPTEL considerará que una empresa operadora que brinda el servicio de acceso a Internet cumple con el indicador CVM cuando el centro poblado evaluado cumpla los siguientes valores objetivos:

Servicio	Valor Objetivo
Acceso a Internet Fijo	≥ 95%
Acceso a Internet Móvil	≥ 90%

El incumplimiento del indicador en un centro poblado es sancionable. Su evaluación se realiza de forma semestral a nivel nacional.

El indicador CVM se debe calcular de conformidad con el Anexo N° 3.

6.1.2. Adicionalmente, las empresas deben implementar los siguientes indicadores y parámetros:

- Velocidad promedio (VP)
- Tasa de transferencia de Datos (TTD)
- Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE). Este indicador se implementa de manera alternativa al indicador TTD para usuarios corporativos
- Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP)
- Latencia (L)
- Variación de la Latencia (VL)

Estos indicadores y parámetros se calculan de conformidad con el Anexo N° 3.

6.2 Para el tramo ISP-ISP, las empresas operadoras deben implementar lo siguiente:

- Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) para cada ISP conectado.
- Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP) en los enlaces, para cada ISP conectado.
- Latencia (L) en los enlaces, para cada ISP conectado.
- Variación de la Latencia (VL) en los enlaces, para cada ISP conectado.

6.3 Las empresas operadoras, por lo menos en una hora durante el día, deben cumplir con un mínimo del 80% de las velocidades máxima de bajada y subida contratadas.

6.4 Otras obligaciones relacionadas con la calidad de servicio:

6.4.1. Las empresas operadoras que tengan más de cien mil (100,000) abonados deben implementar un "Sistema de Medición Automatizado", el cual realice mediciones de los indicadores CVM y VP y calcule los parámetros TTD, TPP, L, VL.

La empresa operadora indicará los resultados de la medición del indicador VP (expresado como porcentaje de la velocidad máxima, calculado como el promedio de las mediciones realizadas) y de los valores promedio de los parámetros del servicio TPP, L, VL.

6.4.2. La implementación de las herramientas de medición Web general y vía aplicativos para smartphones/tablets es obligatoria para las empresas operadoras que cuenten con 5 000 abonados o más. Estas herramientas de medición deben permitir realizar mediciones del parámetro de calidad TTD así como los parámetros del servicio TPP, L y VL.

6.4.3. Las empresas operadoras que forman parte de algún punto de intercambio de tráfico que defina el OSIPTEL (incluyendo el NAP Perú), deben brindar las facilidades técnicas para la implementación de servidores de medición que el OSIPTEL determine en dichas instalaciones, debiendo éstas asumir los costos necesarios para la conectividad y funcionamiento (alojamiento de equipos y energía).

6.4.4. La empresa operadora deberá i) informar a los usuarios, la configuración mínima del equipamiento que se necesita para el correcto uso de los servicios contratados, instruyendo claramente sobre su utilización; y, ii) poner a disposición de los usuarios un manual de instrucciones que permita capacitar al usuario sobre el correcto uso de

las herramientas de medición indicadas en el numeral 6.4.2 y la interpretación de los resultados obtenidos.

6.4.5. El cumplimiento de las disposiciones establecidas en los numerales precedentes se sujetan a los documentos técnicos complementarios que emita la Gerencia General del OSIPTEL."

Artículo Segundo.- Incorporar los numerales 6.1.3 y 6.5 en el artículo 6 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, en los siguientes términos:

"Artículo 6.- Indicadores y parámetros aplicables al servicio de acceso a Internet (...)

6.1.3 Tasa de VelocidadSUBIDA / VelocidadBAJADA

La relación de las velocidades máximas contratadas de subida y bajada (VelocidadSUBIDA / VelocidadBAJADA) ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, no debe ser menor a 1:3 o 33.33%.

Este requerimiento es aplicable para los servicios de acceso a Internet fijo o móvil. (...)

6.5 La verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas para los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet definidos en el presente Reglamento, se efectúan en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 31207 y el Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV). Asimismo, para la adecuada implementación y operación del RENAMV las empresas operadoras deberán brindar todas las facilidades técnicas necesarias, en los términos y plazos que establezca el OSIPTEL.

Dicho registro, está conformado por las acciones de medición y fiscalización que realice el OSIPTEL, la información recopilada desde aplicativos colaborativos, la información recopilada desde conexiones remotas a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, los requerimientos de información sobre el desempeño de las redes, la información relativa al registro de abonados del servicio de acceso a Internet, entre otros aspectos, referidos a la recopilación, procesamiento y evaluación del desempeño del servicio de acceso a Internet.

El OSIPTEL podrá establecer las normas complementarias que considere pertinente para la adecuada implementación y operación del RENAMV."

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Las disposiciones de la presente Norma entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- Las Empresas Operadoras deben adecuar las condiciones de prestación del servicio de acceso a Internet fijo y móvil a: (i) todos sus abonados con quienes mantiene un contrato de prestación de servicios vigente, y (ii) los contratos que suscriban a partir de la entrada en vigencia de la presente norma, conforme a lo dispuesto en el numeral 6.1.1 y el numeral 6.1.3 del artículo 6 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, hasta el 3 de diciembre de 2022. Dicha adecuación deberá ser comunicada a sus abonados.

En el caso de la adecuación del numeral 6.1.1 del Artículo 6 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se considerará el siguiente esquema de gradualidad:

Hasta	Porcentaje de Velocidad Mínima Garantizada
3 de marzo de 2022	52%
3 de diciembre de 2022	70%