

Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 123-2014-CD-OSIPTTEL****(SEPARATA ESPECIAL)**

CONCORDANCIAS: [R. N° 066-2015-CD-OSIPTTEL \(Aprueban la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en la página web institucional del OSIPTTEL\)](#)

[R. N° 061-2016-CD-OSIPTTEL \(Aprueban la publicación en el Portal Electrónico del OSIPTTEL del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones\)](#)

[R.N° 118-2016-CD-OSIPTTEL \(Aprueban publicación para comentarios del Proyecto de modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el portal electrónico del OSIPTTEL\)](#)

[R. N° 00305-2021-GG-OSIPTTEL \(Aprueban Instructivo Técnico para el cumplimiento de los incisos f\) y g\) del artículo 4 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 OSIPTTEL\)](#)

Lima, 10 de octubre de 2014

MATERIA : 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 aprobar el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

(ii) El Informe N° -GFS/2014, elaborado por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTTEL, que recomienda aprobar el Proyecto de Resolución al que se hace referencia en el numeral precedente, con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobado por la Ley N° 27332 y modificada en parte por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTTEL) tiene, entre otras, la función normativa;

Que, la mencionada función normativa comprende la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, 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 y derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 76 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el OSIPTTEL es el

encargado de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios que presten las empresas operadoras;

Que, en el artículo 8 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General), se dispone que la actuación de este Organismo se orientará 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, en el artículo 19 del Reglamento General se señala que es objetivo específico de este Organismo promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, siendo fundamental para lograr dicho objetivo garantizar que las concesionarias y especialmente los usuarios estén informados de los niveles de calidad ofrecidos por las empresas que brindan el servicio;

Que, en ejercicio de dichas atribuciones, el OSIPTEL mediante Resolución N° 040-2005-CD-OSIPTEL aprobó el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), a través del cual se establecieron los parámetros de calidad que deben regir para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, mediante Resolución N° 012-2008-CD-OSIPTEL se modificó el Reglamento de Calidad, aprobándose los indicadores de Calidad de Voz y Cobertura Radioeléctrica, encargándose a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión la elaboración de los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad, incluyendo la determinación de los valores y escenarios de aplicación cuando corresponda;

Que, mediante Resolución N° 029-2009-CD-OSIPTEL, se aprobaron los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad;

Que, mediante Resolución N° 143-2010-CD-OSIPTEL, se modificaron los Procedimientos de Supervisión de Indicadores de Calidad, aprobados mediante Resolución N° 029-2009-CD-OSIPTEL;

Que, conforme se evidencia en los considerandos precedentes, las disposiciones que conforman el Reglamento de Calidad se encuentran actualmente contenidas en diferentes resoluciones emitidas por este Organismo, las cuales a su vez han sido modificadas, derogadas o precisadas en algunos de sus artículos;

Que, en la presente norma no solo se sistematizan los dispositivos normativos antes mencionados; sino, principalmente, se incorporan modificaciones destinadas a promover y asegurar la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones que prestan las empresas operadoras, a través de la actualización y perfeccionamiento de los indicadores de calidad vigentes, así como la inclusión de nuevos mecanismos como el indicador de disponibilidad de servicio, herramientas de medición del servicio de acceso a Internet, publicación de los resultados de los indicadores y parámetros de calidad, entre otras medidas que redunden en beneficio de los usuarios, a fin de proporcionarles elementos que les permitan conocer la calidad del servicio prestado, de manera objetiva y comparable;

Que, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 24 del Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, el artículo 7 del Reglamento General establece que, en virtud del Principio de Transparencia, toda decisión del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, el artículo 27 del citado Reglamento dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el

OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 164-2013-CD-OSIPTEL, el 16 de diciembre de 2013 se publicó en el diario oficial El Peruano el Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sus anexos y la Exposición de Motivos, a fin de recibir los comentarios correspondientes;

Que, desde la referida fecha, las empresas operadoras enviaron sus comentarios al citado Proyecto y han sostenido reuniones con las distintas instancias del OSIPTEL, en las que manifestaron sus puntos de vista sobre la norma propuesta;

Que, habiéndose analizado los comentarios recibidos, en aplicación de las funciones previstas en el literal b) del Artículo 75 del Reglamento General, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 549;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Aprobar el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus Anexos.

Artículo Segundo. - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución, Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como sus Anexos, Exposición de Motivos en el diario oficial El Peruano.

Artículo Tercero. - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, conjuntamente con el Reglamento referido en el Artículo Primero, así como sus Anexos, Exposición de Motivos, Informe Sustentatorio y Matriz de Comentarios, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ

Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO I

DISPOSICION GENERAL

Artículo 1.- Objeto y alcance de la norma

El presente Reglamento tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal sentido, se establecen los indicadores de calidad a ser aplicados a quienes cuentan con concesión, registro de valor añadido y/o los operadores móviles virtuales (OMV) que tengan control sobre la red, los cuales presten los siguientes servicios, en áreas urbanas:

i. Servicio de Telefonía Fija, en la modalidad de abonados y de Teléfonos de Uso Público.

- ii. Servicio de Telefonía Móvil.*
- iii. Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).*
- iv. Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado) con sistema digital.*
- v. Servicio Portador Local.*
- vi. Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional.*
- vii. Servicio de acceso a Internet y de transferencia de datos.*
- viii. Servicio de conmutación para transmisión de datos*
- ix. Servicio de distribución de radiodifusión por cable.*

No se encuentran incluidos en los alcances de la presente norma los servicios públicos de telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Para determinar dichas áreas se considera la lista consolidada de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, los concesionarios, empresas con registro de valor añadido, y OMV antes señalados, serán denominados indistintamente "empresa operadora". ()*

(*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 089-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 21 julio 2016, cuyo texto es el siguiente:

"Artículo 1.- Objeto y alcance de la norma

El presente Reglamento tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal sentido, se establecen los indicadores de calidad a ser aplicados a quienes cuentan con concesión, registro de valor añadido y/o los operadores móviles virtuales (OMV) que tengan control sobre la red, los cuales presten los siguientes servicios, en áreas urbanas:

- i. Servicio de Telefonía Fija, en la modalidad de abonados y de Teléfonos de Uso Público.*
- ii. Servicio de Telefonía Móvil.*
- iii. Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).*
- iv. Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado) con sistema digital.*
- v. Servicio Portador Local.*
- vi. Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional.*
- vii. Servicio de acceso a Internet y de transferencia de datos.*
- viii. Servicio de conmutación para transmisión de datos*
- ix. Servicio de distribución de radiodifusión por cable.*

No se encuentran incluidos en los alcances de la presente norma los servicios públicos de Telecomunicaciones que se presten en áreas rurales y lugares de preferente interés social. Para determinar dichas áreas se considera la lista consolidada de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, el presente Reglamento es aplicable a las empresas comercializadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, brindados en establecimientos de uso público que se encuentren ubicados en áreas urbanas en lo referido al artículo 3 de la presente norma.” ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 diciembre 2019, el mismo que entró en vigencia el 1 de enero de 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 1.- Objeto y alcance de la norma

El presente Reglamento tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como en la disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.

En tal sentido, se establecen los indicadores de calidad a ser aplicados a quienes cuentan con concesión, registro de valor añadido y/o los operadores móviles virtuales (OMV) que tengan control sobre la red, los cuales presten los siguientes servicios, en áreas urbanas:

- i. Servicio de Telefonía Fija, en la modalidad de abonados y de Teléfonos de Uso Público.
- ii. Servicio de Telefonía Móvil.
- iii. Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).
- iv. Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado) con sistema digital.
- v. Servicio Portador Local.
- vi. Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional.
- vii. Servicio de acceso a Internet y de transferencia de datos.
- viii. Servicio de conmutación para transmisión de datos.
- ix. Servicio de distribución de radiodifusión por cable.

Asimismo, se establecen las condiciones mínimas para la prestación del servicio de telefonía de uso público en los centros poblados rurales y lugares de preferente interés social.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, el presente Reglamento es aplicable a las empresas comercializadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, brindados en establecimientos de uso público que se encuentren ubicados en áreas urbanas en lo referido al artículo 3 de la presente norma”.

TÍTULO II

INDICADORES Y PARÁMETROS DE CALIDAD

Artículo 2.- Indicadores de calidad aplicables a múltiples servicios

Se establecen los siguientes indicadores de calidad:

2.1 Tasa de Incidencia de Fallas (TIF): Definido como el porcentaje del número de averías reportadas por los abonados o usuarios de un determinado servicio público de telecomunicaciones, 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 operadora.

Asimismo, la empresa operadora deberá calcular la proporción de averías reportadas que han sido reparadas antes de veinticuatro (24) horas.

El indicador de calidad 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. Este indicador resulta aplicable cuando el servicio sea comercializado de modo individual o en paquete.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición y Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 2.

2.2 Respuesta de Operadora (RO): 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.

El presente indicador resulta aplicable para el servicio de acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable para empresas operadoras que brinden el servicio a más de 50,000 abonados.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición y Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 3. (*)

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 2.- Indicador aplicable a múltiples servicios

Se establecen los siguientes indicadores de calidad:

2.1 Tasa de Incidencia de Fallas (TIF): La evaluación del indicador TIF consiste en verificar de manera semestral el cumplimiento del valor promedio de este indicador (promedio simple de los valores mensuales, calculados en el periodo de evaluación), respecto a los siguientes valores objetivos:

Servicio	Valor Objetivo
Telefonía fija	$\leq 1,60\%$
Acceso a Internet	$\leq 2,00\%$
Distribución de radiodifusión por cable	$\leq 2,00\%$

Asimismo, la empresa operadora debe calcular la proporción de averías reportadas que han sido reparadas antes de veinticuatro (24) horas respecto al total de averías reparadas en el mes.

El indicador TIF resulta aplicable cuando el servicio sea comercializado de modo individual o en paquete.

El cálculo del indicador TIF se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.

Se excluirán de la evaluación las averías cuyo origen es atribuible a problemas ocasionados por trabajos de mantenimiento que incluye mantenimientos preventivos, mejora tecnológica, caso fortuito o fuerza mayor. Las exclusiones antes mencionadas están sujetas a verificación cuando el OSIPTEL lo considere necesario.”

2.2 Respuesta de operadora (RO): 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.

El presente indicador resulta aplicable para el servicio de acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable para empresas operadoras que brinden el servicio a más de 50,000 abonados.

El Valor Objetivo de calidad de servicio del indicador Respuesta de Operadora aplica para cada mes según tramo:

$RO_{\text{tramo1}} \geq 85\%$

$RO_{\text{tramo2}} \geq 85\%$

La evaluación del indicador RO consiste en verificar anualmente el cumplimiento del indicador para cada tramo; respecto a su valor objetivo obtenido mensualmente. El cálculo del indicador se realiza de acuerdo a las fórmulas establecidas en el Anexo N° 3.”

Artículo 3.- Indicador aplicable al servicio de teléfonos de uso público

3.1. Tasa de Reparaciones (TR): Definido como el porcentaje mensual de averías reparadas en menos de veinticuatro (24) horas respecto al total de averías reportadas o detectadas, considerando todos los días calendario.

El indicador de calidad TR resulta aplicable al servicio de teléfonos de uso público (TUP).

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición y Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 4. ()*

(*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 089-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 21 julio 2016, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 3.- Indicador aplicable al servicio de teléfonos de uso público

3.1. Tasa de Reparaciones (TR): Definido como el porcentaje mensual de averías reparadas en menos de veinticuatro (24) horas respecto al total de averías reclamadas o detectadas, considerando todos los días calendario.

El indicador de calidad TR resulta aplicable al servicio de teléfonos de uso público (TUP), incluyendo al brindado por las empresas comercializadoras dentro de los establecimientos de uso público.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición y Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 4.” ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 3.- Indicador aplicable al servicio telefonía de uso público

3.1 Tasa de Reparaciones (TR): La evaluación del indicador TR consiste en verificar de manera anual el cumplimiento del valor promedio de este indicador (promedio simple de los valores mensuales, calculados en el período de evaluación), respecto al siguiente valor objetivo:

$TR \geq 80\%$

Este indicador resulta aplicable al servicio de teléfonos de uso público (TUP), incluyendo al brindado por las empresas comercializadoras dentro de los establecimientos de uso público.

El cálculo de este indicador se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.”

“Artículo 3-A.- Disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social

La disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social está definida como la proporción de tiempo, en cada año calendario, que el servicio brindado por la empresa operadora está operativo en cada centro poblado rural y/o lugar de preferente interés social, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 20”. ()(**)*

(*) Artículo incorporado por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 diciembre 2019, el mismo que entró en vigencia el 1 de enero de 2020.

() Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:**

“Artículo 3-A.- Disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social

La disponibilidad del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social está definida como la proporción de tiempo, en cada año calendario, que el servicio brindado por la empresa operadora está operativo en cada centro poblado rural y/o lugar de preferente interés social.

La empresa operadora no puede mantener un centro poblado rural sin disponibilidad, en un período consecutivo o alternado, cuyo porcentaje de Tiempo sin Disponibilidad (TSD) en un año calendario sea mayor que el ocho por ciento (8%). Este porcentaje se calcula de conformidad con el Anexo N° 3.”

“Artículo 3-B.- Horario de atención del servicio de telefonía de uso público y abastecimiento de tarjetas de pago en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social

(i) El horario de atención no será menor a ocho (8) horas diarias, pudiendo ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. La empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL el horario de atención de cada teléfono de uso público.

Para estos efectos, la empresa operadora pondrá en conocimiento de los usuarios dicho horario de atención, a través de cualquier medio informativo colocado en la fachada del local donde se presta el servicio u otro medio similar.

En caso se produzcan situaciones de emergencia, la empresa operadora garantiza el acceso al servicio, aún fuera del horario de atención.

Se considera incumplimiento del horario de atención cuando, durante el horario comunicado al OSIPTEL, los usuarios no pueden acceder al servicio instalado en el local, con independencia de la operatividad del servicio. La infracción será evaluada por local de atención.

(ii) La empresa operadora que para brindar el servicio requiera el uso exclusivo, ya sea de manera permanente o temporal, de tarjetas físicas o virtuales u otros medios de pago distintos a las monedas, debe mantener abastecido el local de atención con dichos medios de pago.” (*)

(*) Artículo incorporado por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 diciembre 2019, el mismo que entró en vigencia el 1 de enero de 2020.

“Artículo 3-C.- Terminación del servicio de telefonía de uso público

Salvo que el contrato de concesión de la empresa operadora estipule un procedimiento específico para el tratamiento de la terminación o sustitución del servicio, el servicio de telefonía de uso público instalado por iniciativa propia en un centro poblado rural puede ser retirado previa comunicación al OSIPTEL y a las autoridades del centro poblado rural, con una anticipación no menor de treinta (30) días calendario a la fecha prevista para el retiro.

En tanto la empresa operadora no cumpla con informar debidamente sobre el referido retiro, el servicio continuará siendo considerado en el marco del presente Reglamento”. (*)

(*) Artículo incorporado por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 diciembre 2019, el mismo que entró en vigencia el 1 de enero de 2020.

“Artículo 3-D.- Reporte de tráfico y de ocurrencias del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, con una periodicidad mensual y en un plazo máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la culminación del mes materia de evaluación, una carta adjuntando a través de dispositivos ópticos de almacenamiento (CD, DVD o USB) los siguientes documentos:

(i) El Reporte de Tráfico, que contenga el total de minutos de tráfico diario por cada Teléfono de Uso Público instalado, diferenciando tráfico entrante y saliente, e identificando los días en que dicho Teléfono de Uso Público se haya encontrado sin tráfico alguno, así como el tráfico entrante y saliente originado desde y hacia servicios móviles conforme al formato establecido en el Anexo 21 y sus indicaciones.

(ii) El Reporte de Ocurrencias, que contenga: i) el Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad, sus solicitudes de exclusión y los sustentos pertinentes, de ser el caso; y, ii) el Registro de actualizaciones del servicio, debiendo sujetarse estrictamente al formato establecido en el Anexo 22 y sus indicaciones.

(iii) El Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad contiene el total de horas sin disponibilidad del servicio diario, por cada uno de los teléfonos de uso público, durante el mes inmediato anterior al reporte, indicando el inicio y fin del tiempo sin disponibilidad.

El tiempo mínimo a reportar de un Teléfono de Uso Público sin disponibilidad será mayor o igual a una hora.

La empresa operadora puede solicitar la exclusión del tiempo sin disponibilidad, para lo cual deberá indicar específicamente la fecha y hora de inicio y fin a excluir y presentar el sustento respectivo. Dicha acreditación se efectuará en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la presentación del reporte de ocurrencias. No procederá la solicitud de exclusión si en dicho plazo la empresa operadora no remite la respectiva acreditación, considerándose dicho periodo como tiempo sin disponibilidad.

(iv) El Registro de actualizaciones del servicio contiene la información más reciente del estado y situación de todos sus teléfonos de uso público de la empresa operadora que han sufrido cambios hasta el último día calendario del mes reportado.

El Registro de actualizaciones incluye, según fuere el caso, las nuevas instalaciones del servicio en un nuevo Centro Poblado, traslado de teléfono, cambio de numeración del teléfono, el estado de los Teléfonos en periodo de prueba y los centros poblados rurales en periodo de observación, reubicaciones, mantenimientos preventivos y correctivos, cambios relativos al encargado de atender el servicio, modificación del horario de atención, baja del teléfono, cambio de tonos y locuciones, y todos los casos que impliquen un cambio del servicio y sus teléfonos con respecto al último mes inmediatamente anterior reportado.

Corresponde a la empresa operadora acreditar que el tiempo sin disponibilidad del servicio se debió a una causa no imputable a aquélla, como una situación de caso fortuito, fuerza mayor, o una circunstancia fuera de su control y que actuaron con diligencia antes, durante y después del evento”. (*)(**)

(*) Artículo incorporado por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 diciembre 2019, el mismo que entró en vigencia el 1 de enero de 2020.

(**) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 3-D.- Reporte de tráfico y de ocurrencias del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y lugares de preferente interés social

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, con una periodicidad mensual y en un plazo máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la culminación del mes materia de evaluación, una carta adjuntando a través de dispositivos ópticos de almacenamiento (CD, DVD o USB) los siguientes documentos:

(i) El Reporte de Tráfico, que contenga el total de minutos de tráfico diario por cada Teléfono de Uso Público instalado, diferenciando tráfico entrante y saliente, e identificando los días en que dicho Teléfono de Uso Público se haya encontrado sin tráfico alguno, así como el tráfico entrante y saliente originado desde y hacia servicios móviles conforme al formato establecido en el Anexo N° 4 y sus indicaciones.

(ii) El Reporte de Ocurrencias, que contenga: i) el Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad, sus solicitudes de exclusión y los sustentos pertinentes, de ser el caso; y, ii) el Registro de actualizaciones del servicio, debiendo sujetarse estrictamente al formato establecido en los Anexos N° 5 y 6, así como sus indicaciones.

(iii) El Registro de Teléfonos de Uso Público sin disponibilidad contiene el total de horas sin disponibilidad del servicio diario, por cada uno de los teléfonos de uso público, durante el mes inmediato anterior al reporte, indicando el inicio y fin del tiempo sin disponibilidad.

El tiempo mínimo a reportar de un Teléfono de Uso Público sin disponibilidad será mayor o igual a una hora.

La empresa operadora puede solicitar la exclusión del tiempo sin disponibilidad, para lo cual deberá indicar específicamente la fecha y hora de inicio y fin a excluir y presentar el sustento respectivo. Dicha acreditación se efectuará en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la presentación del reporte de ocurrencias. No procederá la solicitud de exclusión si en dicho plazo la empresa operadora no remite la respectiva acreditación, considerándose dicho periodo como tiempo sin disponibilidad.

(iv) El Registro de actualizaciones del servicio contiene la información más reciente del estado y situación de todos sus teléfonos de uso público de la empresa operadora que han sufrido cambios hasta el último día calendario del mes reportado.

El Registro de actualizaciones incluye, según fuere el caso, las nuevas instalaciones del servicio en un nuevo Centro Poblado, traslado de teléfono, cambio de numeración del teléfono, el estado de los Teléfonos en periodo de prueba y los centros poblados rurales en periodo de observación, reubicaciones, mantenimientos preventivos y correctivos, cambios relativos al encargado de atender el servicio, modificación del horario de atención, baja del teléfono, cambio de tonos y locuciones, y todos los casos que impliquen un cambio del servicio y sus teléfonos con respecto al último mes inmediatamente anterior reportado.

Corresponde a la empresa operadora acreditar que el tiempo sin disponibilidad del servicio se debió a una causa no imputable a aquélla, como una situación de caso fortuito, fuerza mayor, o una circunstancia fuera de su control y que actuaron con diligencia antes, durante y después del evento.”

Artículo 4.- Indicador aplicable al servicio de telefonía fija

4.1. Tasa de Llamadas Completadas (TLLC): Definido como el porcentaje de llamadas completadas originadas en la red en evaluación, del total de intentos 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, sea esta alámbrica o inalámbrica, 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). Se considera la evaluación de todas las etapas de la llamada de extremo a extremo, incluyendo para el caso de la telefonía fija inalámbrica la etapa de acceso radioeléctrico.

El parámetro ASR (Answer Seizure Ratio), se aplica para el caso de servicio con acceso indirecto (origen de llamada en un concesionario y terminación de llamada en otro concesionario interconectado), servicios especiales facultativos (1YX); especiales con interoperabilidad (19XX) o comunicaciones mediante el uso de tarjetas de pago (0800-800XX), así como para el caso de las llamadas dirigidas a los servicios especiales básicos (101, 102, 103, 104, 108, 109); a los servicios de atención de reportes de averías de otros servicios (0 800 XXXX) o cualquier otro en que el número llamado termine en un sistema inteligente interactivo (IVR), se considera completado cuando el número llamado contesta.

Se aplica para este indicador, el Procedimiento de Medición y el Valor Objetivo de Calidad establecido en el Anexo N° 5. (*)

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 4.- Indicador aplicable al servicio de telefonía fija

4.1. Tasa de Llamadas Completadas (TLLC): La evaluación del indicador TLLC consiste en verificar de manera semestral el cumplimiento del valor promedio de este indicador (promedio simple de los valores mensuales, calculados en el período de evaluación), respecto al siguiente valor objetivo:

TLLC \geq 95%

Las mediciones son de aplicación al servicio de telefonía fija, sea esta alámbrica o inalámbrica, 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). Se considera la evaluación de todas las etapas

de la llamada de extremo a extremo, incluyendo para el caso de la telefonía fija inalámbrica la etapa de acceso radioeléctrico.

El parámetro ASR (Answer Seizure Ratio), se aplica para el caso de servicio con acceso indirecto (origen de llamada en un concesionario y terminación de llamada en otro concesionario interconectado), servicios especiales facultativos (1YX); especiales con interoperabilidad (19XX) o comunicaciones mediante el uso de tarjetas de pago (0800-800XX), así como para el caso de las llamadas dirigidas a los servicios especiales básicos (101, 102, 103, 104, 108, 109); a los servicios de atención de reportes de averías de otros servicios (0 800 XXXX) o cualquier otro en que el número llamado termine en un sistema inteligente interactivo (IVR), se considera completado cuando el número llamado contesta. El valor objetivo de calidad de servicio del ASR para los servicios especiales básicos y servicios especiales facultativos es:

ASR \geq 70%

El ASR solo se publica, para el caso en que las llamadas son derivadas a otras redes fuera de control de la empresa operadora.

El cálculo del indicador TLLC se realiza de conformidad con el Anexo N° 3.”

Artículo 5.- Indicadores aplicables al servicio público móvil

Se establecen los siguientes indicadores de calidad:

5.1 Tasa de Intentos No Establecidos (TINE): 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.

Se aplica para este indicador lo establecido en el Anexo N° 6.

5.2 Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI): Definido como la relación, en porcentaje, de la cantidad total de Llamadas Interrumpidas sobre el total de Llamadas Establecidas.

Se aplica para este indicador lo establecido en el Anexo N° 7.

5.3 Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT): 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.

Asimismo, se calculará la proporción de mensajes de texto enviados que son recibidos exitosamente dentro de una segunda ventana de observación.

Se aplica para este indicador lo establecido en el Anexo N° 8.

5.4 Calidad de Cobertura de Servicio (CCS): Definido como el porcentaje de mediciones de nivel de señal que fueron superiores o iguales al valor de la intensidad de señal -95 dBm el cual garantiza el establecimiento y la retenibilidad de las llamadas que realizan los usuarios del servicio en la zona cubierta del centro poblado.

Se aplica para este indicador lo establecido en el Anexo N° 9.

5.5 Calidad de la Voz (CV): Definido como la medida de inteligibilidad de la voz percibida por los usuarios durante la fase de conversación en una llamada.

Se aplica para este indicador lo establecido en el Anexo N° 10.

El OSIPTEL podrá realizar mediciones en campo sobre la accesibilidad y retenibilidad del servicio a nivel de centro poblado, conforme al Anexo N° 17. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 5.- Indicadores aplicables al servicio público móvil

Se establecen los siguientes indicadores de calidad:

5.1 Tasa de Intentos no Establecidos (TINE): La evaluación de este indicador se realiza de manera trimestral para cada departamento (la Provincia Constitucional del Callao se considerará como parte del departamento de Lima), calculándose en el trimestre calendario el promedio simple de los valores reportados mensualmente por la empresa operadora y validados por el OSIPTEL. Dicho resultado debe ser:

$$TINE \leq 3\%$$

El cálculo de este indicador se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.

5.2 Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI): La evaluación de este indicador se realiza de manera trimestral para cada departamento (la Provincia Constitucional del Callao se considerará como parte del departamento de Lima), calculándose en el trimestre calendario el promedio simple de los valores reportados mensualmente por la empresa operadora y validados por el OSIPTEL. Dicho resultado debe ser:

$$TLLI \leq 2\%$$

El cálculo de este indicador se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.

5.3 Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT): La evaluación del indicador TEMT consiste en verificar de manera semestral el cumplimiento del valor del indicador, respecto al siguiente valor objetivo por centro poblado:

$$TEMT \geq 20 \text{ segundos}$$

En caso de incumplimiento, el OSIPTEL solicitará un compromiso de mejora con el fin de corregir dicha situación.

Asimismo, se debe calcular la proporción de mensajes de texto enviados que son recibidos exitosamente (PMTR) dentro de una segunda ventana de observación. La evaluación del parámetro PMTR consiste en verificar el cumplimiento del valor del indicador, respecto al siguiente valor objetivo por centro poblado:

$$PMTR \geq 95\%$$

El cálculo de los indicadores TEMT y PMTR se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.

5.4 Calidad de Cobertura de Servicio (CCS): La evaluación del indicador CCS consiste en verificar de manera semestral el cumplimiento del valor del indicador, respecto al siguiente valor objetivo por centro poblado:

$$CCS \geq 95,00\%$$

En caso de incumplimiento el OSIPTEL solicitará un compromiso de mejora con el fin de corregir esta situación.

El cálculo de este indicador se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.

5.5 Calidad de la Voz (CV): La evaluación de este indicador consiste en verificar de manera semestral el cumplimiento del valor del indicador por centro poblado, respecto a los siguientes valores objetivos:

Período	Valor Objetivo
I semestre de evaluación	$\geq 2,80$
II Semestre de evaluación	$\geq 2,90$
III Semestre de evaluación en adelante	$\geq 3,00$

En caso de incumplimiento, el OSIPTEL solicitará un compromiso de mejora con el fin de corregir dicha situación.

El cálculo de este indicador se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.

El OSIPTEL puede realizar mediciones de campo sobre accesibilidad y retenibilidad del servicio a nivel de centro poblado.

En aquellas situaciones en las cuales se supere el valor objetivo y estas perjudiquen en forma masiva a los usuarios, el OSIPTEL debe evaluar y adoptar las medidas que correspondan.”

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

Se establecen los siguientes indicadores de calidad:

6.1 Para el tramo usuario-ISP (Proveedor de Servicio de acceso a Internet), las empresas operadoras deberán implementar los indicadores definidos a continuación:

6.1.1 Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM): *Es el porcentaje de mediciones (TTD) de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima.*

Las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio acorde con las velocidades contratadas por el abonado; sea prepago, control o post pago. Para tal efecto, la velocidad mínima se calculará 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.

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.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 11. ()*

(*) Numeral 6.1 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 005-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 enero 2016, cuyo texto es el siguiente:

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

6.1.1 Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM): *Es el porcentaje de mediciones (TTD) de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima.*

Las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio acorde con las velocidades contratadas por el abonado; sea prepago, control o postpago. Para tal efecto, la velocidad mínima se calculará 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.

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.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 11.

6.1.2 Velocidad Promedio (VP): Es el promedio aritmético de las mediciones TTD realizadas.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 11.

6.1.3 Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE): 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 parámetro TTD para usuarios corporativos.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 12.

Asimismo, se definen los siguientes parámetros del servicio de acceso a Internet - los cuales tienen finalidad informativa -, siendo aplicable lo establecido en el Anexo N° 11:

6.1.4 Tasa de Transferencia de datos (TTD): Definido como la velocidad media de transferencia de datos desde el usuario a un servidor de prueba (ISP, NAP, Tramo internacional), en un período determinado, medido en bits por segundo. Es el parámetro unitario de base para definir estadísticamente los indicadores cumplimiento de velocidad mínima y velocidad promedio.

6.1.5 Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP): Es la proporción de paquetes enviados a un servidor de prueba, sin que se reciba su respectiva respuesta, durante un determinado tiempo.

6.1.6 Latencia (L): Es el tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.

6.1.7 Variación de la Latencia (VL o jitter): Es la variación del tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.”

6.1.2 Velocidad Promedio (VP): Es el promedio aritmético de las mediciones TTD realizadas.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 11.

6.1.3 Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE): 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 parámetro TTD para usuarios corporativos.

Se aplica para este indicador el Procedimiento de Medición establecido en el Anexo N° 12.

Asimismo, se definen los siguientes parámetros del servicio de acceso a Internet - los cuales tienen finalidad informativa -, siendo aplicable lo establecido en el Anexo N° 11:

6.1.4 Tasa de Transferencia de datos (TTD): Definido como la velocidad media de transferencia de datos desde el usuario a un servidor de prueba (ISP, NAP, Tramo internacional), en un período determinado, medido en bits por segundo. Es el parámetro unitario de base para definir estadísticamente los indicadores cumplimiento de velocidad mínima y velocidad promedio.

6.1.5 Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP): Es la proporción de paquetes enviados a un servidor de prueba, sin que se reciba su respectiva respuesta, durante un determinado tiempo.

6.1.6 Latencia (L): Es el tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos.

6.1.7 Variación de la Latencia (VL o jitter): Es la variación del tiempo promedio que tarda un paquete en recorrer el tramo usuario-servidor de prueba-usuario, medido en milisegundos."

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

i) Tasa de Ocupación en los Enlaces para cada ISP conectado.

ii) Tasa de pérdida de paquetes en los enlaces, para cada ISP conectado.

iii) Latencia en los enlaces, para cada ISP conectado.

iv) Variación de la latencia en los enlaces, para cada ISP conectado.

Adicionalmente deberán contar con el listado de ISP conectados (clientes o proveedores) para el servicio de acceso a Internet.

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.

6.3 El OSIPTEL 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.

6.4 Las empresas operadoras, por lo menos en una hora durante el día, deberán cumplir con un mínimo del 80% de las velocidades máxima de bajada y subida contratadas, de acuerdo al "Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet". (*)

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

"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 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.

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.

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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 138-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 01 agosto 2021, cuyo texto es el siguiente:

“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.

" 6.1.3 Tasa de Velocidad SUBIDA / Velocidad BAJADA

La relación de las velocidades máximas contratadas de subida y bajada (Velocidad SUBIDA / Velocidad BAJADA) 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." (*)

(*) Numeral incorporado por el Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 138-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 01 agosto 2021.

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.”

”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.”(*)(**)

(*) Numeral incorporado por el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 138-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 01 agosto 2021.

() De conformidad con la [Única Disposición Complementaria Transitoria de la Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 138-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 01 agosto 2021, 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 presente artículo, 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 presente Artículo, se considerará el esquema de gradualidad señalado en la citada disposición.**

Artículo 7.- Libertad de uso de aplicaciones o protocolos para el servicio de acceso a Internet

Los operadores de telecomunicaciones y/o ISP que brinden el servicio de acceso a Internet deberán considerar lo que establece la normativa sectorial relativa a la Neutralidad de Red, lo cual aplica para todo tipo de acceso a Internet, e implementar los mecanismos que en ella se establecen.

Artículo 8.- Indicador Disponibilidad de Servicio

Se establece 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:

8.1 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° 13.

8.2 Evento crítico: el OSIPTEL calificará como evento crítico a toda interrupción masiva del servicio que cumpla la siguiente condición, según sea el caso:

(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. (*)

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 8.- Indicador Disponibilidad de Servicio

Se establece 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:

8.1 Por cada empresa operadora se evaluará el cumplimiento del indicador DS, comparando el valor obtenido contra el valor objetivo, para cada departamento y por servicio, con una periodicidad semestral. Los valores objetivos definidos por el OSIPTEL son de obligatorio cumplimiento por todas las empresas. A continuación, se muestran los valores objetivos del indicador para cada servicio:

Servicio	Valor Objetivo
Telefonía fija	≥99,70%
Servicio público móvil	≥99,50%
Portador (local, LDN, LDI)	≥99,50%
Transferencia de datos	≥99,50%
Acceso a Internet	≥99,00%
Distribución de Radiodifusión por cable	≥99,00%

Para la evaluación de este indicador se excluyen los eventos críticos.

El cálculo de este indicador se debe realizar de conformidad con el Anexo N° 3.

8.2 Evento crítico: el OSIPTEL califica como evento crítico a toda interrupción masiva del servicio que cumpla la siguiente condición, según sea el caso:

(i) cuando el tiempo ponderado afectado, conforme se define en el Anexo N° 3, 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.

Se excluirán de la evaluación del evento crítico, los eventos de interrupción en los cuales la empresa operadora no tiene responsabilidad. Se considera que una empresa operadora no tiene responsabilidad en la ocurrencia de una interrupción, cuando esta se debe a:

- (i) Caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control,
- (ii) Mantenimiento o mejora tecnológica,
- (iii) Mantenimiento correctivo de emergencia

Sin perjuicio de ello, en dichos eventos, la empresa operadora podrá remitir otros medios probatorios contemplados en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

El OSIPTEL evaluará que la empresa operadora, en todos los casos, haya actuado con diligencia, entendiéndose como ésta el haber adoptado las medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio brindado.”

Artículo 9.- Reporte y acreditación de la interrupción del servicio

Cuando se produzca una interrupción de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1 del presente Reglamento, la empresa operadora debe reportar al OSIPTEL la interrupción, indistintamente de la causa que la haya generado y cuya duración sea igual o mayor a 10 minutos, en los plazos establecidos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Para los reportes y acreditaciones, la empresa operadora deberá emplear el Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP). De manera excepcional, este reporte podrá ser presentado ante las oficinas del OSIPTEL. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 9.- Reporte y acreditación de la interrupción del servicio

Todas las empresas operadoras deberán reportar las interrupciones de servicio y trabajos de mantenimiento.

Cuando se produzca una interrupción de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1 del presente Reglamento, la empresa operadora debe reportar al OSIPTEL la interrupción, indistintamente de la causa que la haya generado y cuya duración sea igual o mayor a 10 minutos, en los plazos establecidos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Para los reportes y acreditaciones, la empresa operadora deberá emplear el Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP). De manera excepcional, este reporte podrá ser presentado ante las oficinas del OSIPTEL.

En el caso de un evento crítico de interrupción de servicio, la empresa operadora enviará información preliminar del evento que considere como potencialmente 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) fecha/hora de inicio, ii) servicios afectados, iii) posible causa de la interrupción y iv) zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros poblados).”

TÍTULO III

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS Y CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 10.- Publicación de resultados de los indicadores y parámetros de calidad

Para aquellos indicadores y parámetros calculados por las propias empresas, éstas deben realizar lo siguiente:

10.1 Publicar mensualmente en su página Web los resultados de los indicadores y parámetros de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 14, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes al término del período de medición, siendo dicha información de público conocimiento y de libre acceso.

10.2 En caso de indisponibilidad transitoria de la página Web de la empresa operadora, la información deberá ser remitida al correo electrónico del OSIPTEL gfs@osiptel.gob.pe dentro del plazo establecido en el numeral 10.1 del presente artículo; sin perjuicio de publicar dicha información en su página Web cuando los problemas se hayan solucionado.

10.3 Los resultados de los indicadores y parámetros publicados por los operadores constituyen declaración jurada.

El OSIPTEL verificará la información publicada por las empresas operadoras cuando lo considere necesario. Dicha publicación no excluye la posibilidad de solicitar información adicional.

Para aquellos indicadores y parámetros publicados por el OSIPTEL, la empresa operadora que disponga una página Web debe incluir en su página principal un vínculo de fácil acceso, que direcciona hacia dicha publicación. (*)

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 10.- Publicación de resultados de los indicadores y parámetros de calidad

El OSIPTEL debe publicar los siguientes indicadores y parámetros: TIF, RO tramo 1, RO tramo 2, TINE, TLLI, CV, CCS, TEMT, accesibilidad de llamadas, retenibilidad de llamadas, CVM, VP, TPP, L, VL y DS; las empresas operadoras que dispongan una página Web deben incluir en su página principal un vínculo de fácil acceso, que direcciona hacia estas publicaciones.

El OSIPTEL, de manera referencial y con carácter informativo, podrá publicar los indicadores TINE y TLLI de manera mensual para cada provincia del país y para la siguiente agrupación de distritos de la provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao:

Grupo	Distrito
Lima Norte	Ancón, Carabaylo, Los Olivos, Puente Piedra, Santa Rosa, Independencia, Comas, San Martín de Porres
Lima Centro	Barranco, Breña, Jesús María, Lince, Magdalena, Pueblo Libre, Miraflores, San Borja, San Isidro, San Miguel, Surquillo, La Molina, Lima, La Victoria, Rímac, Santiago de Surco
Lima Este	San Juan de Lurigancho, Ate, Santa Anita, El Agustino, San Luis, Chaclacayo, Cieneguilla, Lurigancho
Lima Sur	Chorrillos, Villa El Salvador, San Juan de Miraflores, Lurín, Pachacamac, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Santa María del Mar, Villa María del Triunfo
Callao	Distritos de la Provincia Constitucional del Callao.

Los resultados de las mediciones del indicador CCS serán publicados mostrando gráficamente y de forma diferenciada las mediciones mayores o iguales a -75 dBm, las mayores o iguales a -95 dBm y las menores a ésta última.

El OSIPTEL debe publicar el resultado de las verificaciones relativas al cumplimiento de la velocidad mínima (CVM) y las mediciones de la velocidad promedio (VP) en el servicio de acceso a Internet, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes de concluido el semestre. Asimismo, el OSIPTEL podrá calcular y publicar un valor departamental en base a las mediciones a nivel centro poblado del indicador CVM, VP y de los parámetros L, VL y TPP.

En el caso del indicador de Disponibilidad de Servicio (DS), el OSIPTEL publicará semestralmente y por cada departamento los resultados para los servicios brindados por las empresas operadoras. A efectos de la publicación de este indicador no se excluyen los eventos críticos.

Para aquellos indicadores y parámetros calculados por las propias empresas, éstas deben realizar lo siguiente:

10.1 Publicar mensualmente en su página Web los resultados de los indicadores y parámetros de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes al término del período de medición, siendo dicha información de público conocimiento y de libre acceso.

Los valores mensuales de los indicadores de calidad deberán ser publicados con precisión de dos decimales. Asimismo, deberán mantener en línea en su página Web, el histórico de indicadores de calidad publicados.

Se encuentran comprendidos dentro de esta obligación los indicadores TIF, la proporción de averías reportadas que ha sido reparadas antes de veinticuatro (24) horas respecto al total de averías reparadas en el mes, RO tramo 1, RO tramo 2, TR, TLLC, ASR, TINE, TLLI, VP, TTD, TPP, L, VL y TOE.

10.2 En caso de indisponibilidad transitoria de la página Web de la empresa operadora, la información debe ser remitida al correo electrónico del OSIPTEL gsf@osiptel.gob.pe dentro del plazo establecido en el numeral 10.1 del presente artículo; sin perjuicio de publicar dicha información en su página Web cuando los problemas se hayan solucionado.

10.3 Los resultados de los indicadores y parámetros publicados por los operadores constituyen declaración jurada.

El OSIPTEL puede verificar la información publicada por las empresas operadoras cuando lo considere necesario. Dicha publicación no excluye la posibilidad de solicitar información adicional."

Artículo 11.- Conservación de información

Los registros que contienen la información que sustenta los valores de los indicadores y parámetros 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, salvo que en el presente Reglamento se haya establecido un plazo diferente.

Las empresas operadoras deberán conservar por un periodo mínimo de tres (3) 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. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 11.- Requerimiento y conservación de información

Las empresas operadoras tienen la obligación de atender los requerimientos de información que sean formulados en relación a la medición de los indicadores de calidad del presente reglamento, de acuerdo al detalle, periodicidad y formatos de presentación que se establezcan para tales efectos en los documentos que realicen el requerimiento. Las empresas operadoras que incumplan con estos requerimientos de información serán sancionadas por el OSIPTEL.

Los registros que contienen la información que sustenta los valores de los indicadores y parámetros 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, salvo que en el presente Reglamento se haya establecido un plazo diferente.

Las empresas operadoras deberán conservar por un periodo mínimo de tres (3) 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.”

TÍTULO IV

DE LAS ACCIONES DE SUPERVISIÓN

Artículo 12.- Acciones de supervisión

Corresponde al OSIPTEL realizar acciones de supervisión para verificar la información, los métodos y equipos usados en la medición de los indicadores y parámetros de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, establecidos en el presente Reglamento.

Para tal efecto, el OSIPTEL podrá acceder a los registros fuentes que sustentan los reportes de los indicadores y parámetros de calidad, así como realizar pruebas de la confiabilidad y precisión de los equipos de medición y/o sistemas empleados por la empresa operadora.

TÍTULO V

DEL COMPROMISO DE MEJORA

Artículo 13.- 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 (CV, CCS y TEMT). Su ejecución no podrá exceder al siguiente periodo de evaluación.

El incumplimiento del compromiso de mejora constituye infracción conforme a lo previsto en el Anexo N° 15. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 13.- 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 (CV, CCS y TEMT). Su ejecución no podrá exceder al siguiente periodo de evaluación.

El incumplimiento del compromiso de mejora constituye infracción conforme a lo previsto en el Anexo N° 2.”

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 14.- Régimen de Infracciones y Sanciones

El Régimen de Infracciones y Sanciones aplicable a la presente norma se encuentra detallado en el Anexo N° 15. ()*

(*) Artículo modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 19 septiembre 2020, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 14.- Régimen de Infracciones y Sanciones

El Régimen de Infracciones y Sanciones aplicable a la presente norma se encuentra detallado en el Anexo N° 2.”

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Única. - Una vez que el presente Reglamento entre en vigencia, quedarán derogados:

* El Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2005-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

* El Procedimiento de Supervisión de los Indicadores de Calidad, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 029-2009-CD-OSIPTEL y su modificatoria.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Primera. - El presente Reglamento entrará en vigencia el 1 de enero de 2015, salvo lo dispuesto en el Anexo N° 11 cuya vigencia será a partir del 1 de abril de 2015.

Segunda. - A partir de la publicación del presente Reglamento, las empresas operadoras no podrán suscribir contratos en los que se comercialicen nuevos planes tarifarios ni establecer promociones sobre los planes ya vigentes del servicio de acceso a internet, cuyas características o condiciones comerciales contengan una velocidad menor a la establecida en los numerales 6.1.1 y 6.4.

Los planes tarifarios del servicio de acceso a internet que a la fecha de publicación del presente Reglamento contienen una velocidad menor a la establecida en los numerales 6.1.1 y 6.4, solo podrán ser comercializados hasta el 31 de marzo de 2015.

Las promociones aplicadas al servicio de acceso a internet vigentes a la fecha de la publicación del presente Reglamento, que contengan una velocidad menor a la establecida, solo podrán ser comercializadas hasta su culminación y no podrán ser renovadas.

Los contratos de abonado que tengan condiciones iguales o superiores al cuarenta por ciento (40%) de la velocidad mínima para servicios fijos y servicios móviles, mantendrán dicha condición, salvo que las empresas realicen modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado.

Tercera. - Para aquellos operadores de telecomunicaciones que inicien operaciones comerciales u operadores existentes que inicien la prestación de un nuevo servicio público de telecomunicaciones, los indicadores y parámetros de calidad establecidos en el presente Reglamento serán exigibles después de transcurridos seis (6) meses desde el inicio de dichas operaciones. Sin perjuicio de las obligaciones de reportar, efectuar las mediciones y atender los requerimientos de información del OSIPTEL.

Cuarta. - Los indicadores CVM y VP, serán supervisados luego de ser aprobado el "Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet".

Quinta. - Encargar a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión la elaboración del "Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet", en un plazo no mayor a tres (3) meses siguientes a la fecha de publicación de la presente Resolución, el mismo que será aprobado por el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Sexta. - La primera evaluación del indicador CVM se efectuará respecto del trimestre abril a junio de 2015.

Sétima. - *El listado de centros poblados urbanos y rurales podrá ser modificado por el OSIPTEL y comunicado a las empresas operadoras.*

Con posterioridad a la comunicación por parte del OSIPTEL acerca de la modificación de dicho listado, la empresa operadora tendrá la obligación de considerarlo en el siguiente periodo de evaluación. ()*

(*) Disposición modificada por el [Artículo Primero de la Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 diciembre 2019, el mismo que entró en vigencia el 1 de enero de 2020, cuyo texto es el siguiente:

"Sétima. - Se consideran áreas urbanas y rurales todas aquellas que se encuentren calificadas como tales en el Directorio institucional de centros poblados que aprueba el OSIPTEL.

Dicho Directorio podrá ser modificado por el OSIPTEL y comunicado a las empresas operadoras.

Con posterioridad a la comunicación por parte del OSIPTEL acerca de la modificación de dicho Directorio, la empresa operadora tendrá la obligación de considerarlo en el siguiente periodo de evaluación."

[Enlace Web: Anexos N°s. 1 al 17 y Exposición de Motivos \(PDF\).](#)(*)

(*) De conformidad con el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 110-2015-CD-OSIPTEL](#), publicado el 24 septiembre 2015, se modifica el numeral 3 de los Anexos 6 y 7, Anexo 14 y los numerales 3, 4 y 6 del Anexo 16 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la presente Resolución. El mismo que entrará en **vigencia a los sesenta (60) días calendario, siguientes a la fecha de publicación en el diario oficial El Peruano.**

(*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 110-2015-CD-OSIPTEL](#), publicado el 24 septiembre 2015, se incluye el Anexo 18 -Procedimiento de envío de información de contadores de los operadores de redes móviles- al Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la presente Resolución. El mismo que entrará en **vigencia a los sesenta (60) días calendario, siguientes a la fecha de publicación en el diario oficial El Peruano.**

(*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Resolución N° 005-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 enero 2016, se incluye el Anexo N° 19 - Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el mismo que forma parte integrante de la citada Resolución.

(*) De conformidad con la [Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 005-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 enero 2016, se dispone que a partir

del día siguiente de la publicación de la citada Resolución en el diario oficial El Peruano, se otorga a las empresas operadoras un plazo de cinco (5) meses para la puesta en operación de los sistemas de medición mediante sondas y un plazo de tres (3) meses para la puesta en operación de los sistemas de medición de Internet vía Web; indicados en los numerales 3.1 y 3.2 del Anexo N° 11 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución.

(*) De conformidad con la [Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 005-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 enero 2016, se dispone que para la evaluación del cumplimiento del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), definido en el numeral 4 del Anexo N° 11 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se considerará como primer año el periodo comprendido desde la entrada en vigencia de la citada norma hasta el 31 de diciembre de 2016.

(*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Resolución N° 089-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 21 julio 2016, se modifican los Anexos N° 4 y 15 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la presente Resolución, por el texto indicado en el citado artículo.

(*) De conformidad con el [Artículo Tercero de la Resolución N° 089-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 21 julio 2016, se incluye la definición de Establecimiento de Uso Público en el Anexo 1 Glosario de Términos, del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la presente Resolución, con el texto indicado en el citado artículo.

(*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Resolución N° 163-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 diciembre 2019, se incorporan como los ítems 19 y 20 del Anexo 15 y los Anexos 20, 21 y 22 en el Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la presente Resolución, el mismo que entró en vigencia el 1 de enero de 2020.

(*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, se derogan los Anexos N° 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20, del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución.

(*) De conformidad con el [Artículo Tercero de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, se incorporan los Anexos N° 2 y 3, y se dispone variar la numeración de los Anexos N° 21, 22-A y 22-B hacia los Anexos N° 4, 5 y 6, respectivamente, del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, de conformidad con lo establecido en el Anexo de la citada resolución.

(*) De conformidad con la [Única Disposición Transitoria de la Resolución N° 129-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 19 septiembre 2020, los procedimientos de supervisión que se encuentren en curso o se inicien hasta el 31 de diciembre del 2020 se sujetarán a los criterios establecidos en los anexos que se derogan en el artículo segundo de la citada resolución, según corresponda.