



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00129-2020-CD/OSIPTEL**

Lima, 16 de setiembre de 2020

<b>MATERIA</b>	: Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
----------------	--

**VISTO:**

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –OSIPTEL, que tiene por objeto modificar el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL, y;
- (ii) El Informe N° 00092-GPRC/2020 de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta el proyecto de norma al que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

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

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

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

Que, de conformidad con el artículo 8 del Reglamento General del OSIPTEL, la actuación del OSIPTEL se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones,





orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones;

Que, mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL, el OSIPTTEL aprobó el Reglamento General de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), el cual integró en un solo cuerpo normativo las obligaciones de calidad de servicio, los aspectos metodológicos de los Indicadores de calidad y sus procedimientos de supervisión. Este reglamento ha sido modificado en cinco oportunidades, mediante las resoluciones N° 110-2015-CD/OSIPTTEL, 005-2016-CD/OSIPTTEL, 089-2016-CD/OSIPTTEL, 159-2016-CD/OSIPTTEL y 163-2019-CD/OSIPTTEL;

Que, con el objetivo de mejorar el cumplimiento de las normas emitidas y lograr los objetivos regulatorios planteados, resulta pertinente efectuar la revisión de la estructura del citado reglamento. Este proceso de reordenamiento normativo, no implica generar nuevas obligaciones a los administrados, sino efectuar una recomposición de las disposiciones vigentes que faciliten su comprensión y mejoren la eficacia de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, la actual estructura del Reglamento de Calidad ubica los valores objetivos de los indicadores correspondientes, de manera dispersa entre sus anexos y en forma conjunta con aspectos complementarios referidos a técnicas de medición, procedimientos de supervisión, entre otros, que no forman parte directa de la regulación de la calidad y que pueden establecerse de manera independiente;

Que, con el fin de efectuar el reordenamiento normativo del Reglamento de Calidad, se propone llevar a cabo su recomposición agrupando en un único anexo todas las definiciones y fórmulas de los indicadores de calidad que contiene, e introduciendo los valores objetivos correspondientes de forma directa en texto de su articulado. Asimismo, se establece que la Gerencia General del OSIPTTEL podrá emitir los documentos técnicos complementarios que resulten necesarios a fin de garantizar el cumplimiento de la regulación de la calidad;

Que, en el presente caso, no se están creando nuevas obligaciones, sino reordenando, reestructurando y recomponiendo la fórmula normativa del Reglamento de Calidad y sus Anexos. Por lo que, acorde a lo establecido en el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, se exceptúa su publicación para comentarios al considerar que no resulta necesaria. Ello sin perjuicio de la publicación que corresponde efectuar en el Diario Oficial El Peruano al tratarse de una norma de carácter general;

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

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso i) del artículo 25, así como de las atribuciones establecidas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 758/20;





**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Modificar los artículos 2, 3, 3-A, 3-D, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13 y 14 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, en los siguientes términos:

**“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	≤ 1,60%
Acceso a Internet	≤ 2,00%
Distribución de radiodifusión por cable	≤ 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 OSIPTTEL 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:

$$RO_{tramo\ 1} \geq 85\%$$

$$RO_{tramo\ 2} \geq 85\%$$





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 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.

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-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):** 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):** 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:

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

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	≥ 2,80
II Semestre de evaluación	≥ 2,90
III Semestre de evaluación en adelante	≥ 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** 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 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**

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).”





“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, Carabayllo, 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](mailto: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.- 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 de conformidad con las disposiciones previstas en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

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 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.”





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

### **“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.”*

**Artículo Segundo.-** Derogar 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 Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias.

**Artículo Tercero.-** Incorporar los Anexos N° 2 y 3, y 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 Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, de conformidad con lo establecido en el Anexo de la presente resolución.

**Artículo Cuarto.-** La Gerencia General del OSIPTTEL podrá emitir documentos técnicos complementarios para el cumplimiento del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los cuales serán puestos en conocimiento del Consejo Directivo del OSIPTTEL.

**Artículo Quinto.-** La presente Resolución entra en vigencia con la publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo Sexto.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: (i) la publicación en el Diario Oficial El Peruano de la presente Resolución, así como (ii) el envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico del anexo respectivo a la norma aprobada.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución y el Informe Sustentatorio N° 00092-GPRC/2020, sean publicados en el Portal Institucional del OSIPTTEL.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**Única.-** 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 presente resolución, según corresponda.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

