
Nuevo Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Lima - Legal Flash

Setiembre de 2024



Mediante Resolución de Consejo Directivo No. 0214-2024-CD/OSIPTEL, de fecha 4 de setiembre de 2024, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel ha publicado el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



Consideraciones previas

El 16 de octubre de 2014 se publicó la Resolución de Consejo Directivo No. 123-2014-CD-OSIPTEL, mediante la cual el Osiptel aprobó el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Este reglamento ha sido modificado parcialmente en diversas oportunidades. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 31809, Ley de Fomento de un Perú Conectado, que estableció disposiciones relacionadas a los servicios públicos de telecomunicaciones, el Osiptel debe adecuarse a las disposiciones que dicha norma establezca.

En atención a ello, a la dinámica experimentada en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones y al avance tecnológico de las redes que soportan a dichos servicios, el Osiptel ha actualizado el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, mediante la publicación de la Resolución de Consejo Directivo No. 0214-2024-CD/OSIPTEL (el “Nuevo Reglamento”).

En ese sentido, el Nuevo Reglamento deroga el mencionado reglamento aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo No. 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, salvo las obligaciones y tipificaciones relacionadas con los indicadores de Evento Crítico y Cumplimiento de Velocidad Mínima Garantizada, los cuales quedarán derogados el 1 de enero de 2025. Asimismo, deja sin efecto los artículos 36, 37, 39, 39-A y 40 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo No. 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, referidas a las obligaciones de prestación del servicio y devoluciones, así como sus tipificaciones.

Aspectos relevantes

Objetivo y alcance del Nuevo Reglamento

Tiene por objeto establecer los indicadores de calidad de red y de disponibilidad con la finalidad de propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, aplicables a las empresas operadoras que cuentan con concesión o registro de valor añadido para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con excepción de los operadores móviles virtuales.

Indicadores de calidad de red

Se clasifican en:

> Indicadores obligatorios



Las empresas operadoras que prestan servicios de acceso a Internet fijo o de acceso a Internet móvil se encuentran obligadas a cumplir con los siguientes indicadores:

- (i) Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM): corresponde al porcentaje de mediciones de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima establecida.
- (ii) Asimetría: Corresponde a la relación de las velocidades de subida y bajada que son ofrecidas por las empresas operadoras en sus planes comerciales, y su valor objetivo no es menor a 1.3 o 33.33%.

> **Indicadores informativos**

Son indicadores de carácter referencial y su cumplimiento no es obligatorio por parte de las empresas operadoras. En ese sentido, su cumplimiento no está sujeto a sanción o medida administrativa.

Su clasificación depende del tipo de servicio, tales como: (i) Servicio de telefonía móvil (Tasa de Intentos No Establecidos, Tasa de Llamas Interrumpidas, Calidad de la Voz); (ii) Servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil entre el usuario y la red (Velocidad promedio, Tasa de pérdida de paquetes, Latencia, Variación de la latencia); y servicio de mensaje de texto (Tiempo de entrega de mensajes de texto).

Indicadores de disponibilidad

Se clasifican en:

> **Indicador obligatorio**

El indicador obligatorio es el Evento Crítico, el cual consiste en toda interrupción masiva del servicio cuyo tiempo promedio ponderado afectado de duración es mayor a noventa (90) minutos en el departamento de Lima; o, mayor a ciento ochenta (180) minutos en cualquiera de los demás departamentos del país.

La empresa operadora es responsable de todo Evento Crítico, a menos que se exonere de responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el Nuevo Reglamento.

> **Indicadores informativos**

Son dos: el Porcentaje de tiempo sin disponibilidad y la Disponibilidad del servicio.

Medición de los indicadores



El Osiptel es la entidad encargada de realizar la medición de los indicadores. Para ello, en caso la empresa operadora cuente con más de 500,000 abonados, se encuentra obligada a proporcionar acceso permanente a los sistemas de Gestión en Red. Incluso si la empresa operadora no cumple con dicha condición, puede verse obligada a proporcionar el acceso si es que Osiptel lo estima necesario.

La información recopilada, procesada, evaluada, implementada y operada en el marco de las acciones de medición y fiscalización del Osiptel forman parte del Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet (RENAMV).

Obligaciones de las empresas operadoras

> **Obligación de conservación de la información**

Las empresas operadoras conservan la información utilizada en el cálculo de los indicadores, así como los valores de indicadores reportados, para cada periodo de medición, en un registro, por un periodo mínimo de tres (3) años contados a partir del último día del mes a que corresponde el reporte.

Asimismo, las empresas operadoras deben conservar por un periodo mínimo de un (1) año y seis (6) meses, los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario.

> **Interrupción y compensación del servicio**

Las empresas operadoras deben contar un registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio, independientemente de la causa que las haya originado.

En caso la interrupción del servicio se considere como Evento Crítico, la empresa operadora envía información preliminar de dicho evento. Esta debe ser realizada en un plazo máximo de dos (2) horas desde el inicio del evento.

Por otro lado, la empresa operadora no puede efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción de servicios públicos de telecomunicaciones, servicios suplementarios o adicionales; superior a sesenta (60) minutos consecutivos. Es más, en el caso de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo brindado en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a la empresa operadora, esta deberá efectuar una compensación al abonado.



> Otras obligaciones

El Nuevo Reglamento establece disposiciones específicas aplicables a la calidad de los servicios de telefonía de uso público, calidad de red y arrendamiento de circuitos que las empresas operadoras deben considerar para efectos de ofrecer dichos servicios de telecomunicaciones.

Régimen de sanciones

El Nuevo Reglamento establece un listado de conductas tipificadas como infracciones sancionables. Sin embargo, no precisa sanciones aplicables a cada conducta.

Para más información sobre el contenido de la norma, puede obtenerla [aquí](#).

Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede dirigirse a Carlos Monteza / carlos.monteza@cuatrecasas.com

Contactos:



Carlos Monteza

+51 13509070

carlos.monteza@cuatrecasas.com

©2024 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en él no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.

