



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
215° 167° 27°**

N.º

Caracas;

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA

El Consejo Directivo del Instituto Autónomo de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en ejercicio de la atribución conferida en el artículo 39, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con lo dispuesto en el artículo 37, numeral 31 *eiusdem*;

Considerando

Que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que los operadores, deberán cumplir las condiciones de calidad mínimas establecidas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en la prestación de sus servicios.

Considerando

Que corresponde a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, impulsar y garantizar la óptima prestación de Servicios de Internet, en pro del desarrollo de las fuerzas productivas de la nación.

Considerando

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha hecho recomendaciones a los entes reguladores que conforman la región 2 para



que desarrollen instrumentos normativos sobre los indicadores que deben cumplir los prestadores de servicios de internet.

Considerando

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en su Plan Estratégico (2024-2027), establece la importancia de lograr infraestructuras, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones y tecnologías de la información y la comunicación universalmente accesibles y asequibles de alta calidad interoperables y seguras.

RESUELVE

Dictar la siguiente,

PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIOS DE INTERNET

Objeto

Artículo 1. Esta Providencia Administrativa tiene por objeto establecer los parámetros que deben cumplir los Operadores de Servicios de Internet, a fin de garantizar la prestación del mismo en óptimas condiciones.

Quedan comprendidas todas las tecnologías factibles para la prestación del servicio de internet fijo, las cuales incluyen redes alámbricas (fibra óptica y sistemas híbridos de fibra óptica – coaxial, par de cobre), así como redes inalámbricas que operen mediante equipos de uso libre, bandas de frecuencia en concesión o redes de Acceso Inalámbrico Fijo de quinta generación (FWA 5G).



Ámbito de aplicación

Artículo 2. Las disposiciones de esta Providencia Administrativa aplicarán únicamente a Operadores de Servicios de Internet, cuya infraestructura sean redes fijas, domiciliados en la República Bolivariana de Venezuela.

Igualdad de trato

Artículo 3. Los Operadores de Servicios de Internet están comprometidos con la prestación de un servicio que resguarde los principios de igualdad para todos y cada uno de sus abonados, garantizándoles la conectividad, continuidad, calidad y eficiencia del servicio contratado.

Definiciones

Artículo 4. A los fines de esta Providencia Administrativa, se entenderá por:

- 1. Abonado:** Usuario a quién un operador le presta servicios de telecomunicaciones, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el contrato de servicio celebrado por ambas partes.
- 2. Jitter:** Variación del factor del retardo entre paquetes de información de iguales características.
- 3. Latencia:** Tiempo que transcurre desde el instante que se transmite el último bit de una trama a través del punto de referencia asignado de la pila del protocolo del transmisor hasta el instante en el que toda la trama llega al punto de referencia asignado de la pila del protocolo receptor.
- 4. Operador de Servicios de Internet:** Persona natural o jurídica debidamente habilitada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, con el atributo de Servicios de Internet.
- 5. Pérdida de paquetes:** Es la razón del número total de resultado de paquetes perdidos al número total de paquetes transmitidos.



- 6. Redes fijas:** Son infraestructuras de comunicación en las que los equipos terminales (como teléfonos, computadoras o routers) permanecen en una ubicación física específica. Operan principalmente mediante conexiones alámbricas (cable de cobre, fibra óptica) o tecnologías inalámbricas fijas, proporcionando servicios de voz y datos de alta velocidad.
- 7. Usuario:** Persona natural o jurídica que hace uso de un servicio de telecomunicaciones y es sujeto de los derechos y obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas aplicables.
- 8. Velocidad Contratada:** Es la capacidad máxima de transmisión ofrecida por el Operador de Servicios de Internet, expresada en el respectivo contrato.
- 9. Velocidad de descarga de datos de internet:** Cantidad de datos que se pueden transferir desde un servidor de internet hacia un equipo terminal o dispositivo del abonado en un período de tiempo dado. Se mide en megabits por segundo (Mbps).
- 10. Velocidad de Internet Simétrico:** es la cantidad de datos que se puede transmitir de forma igualitaria entre el equipo terminal o dispositivo hacia un servidor de internet y viceversa.
- 11. Velocidad de subida de datos de internet:** Cantidad de datos que se pueden transferir entre un equipo terminal o dispositivo y un servidor de internet en un periodo de tiempo. Se mide en megabits por segundo (Mbps).
- 12. Velocidad Mínima:** Valor porcentual que debe suministrar el Operador de Servicios de Internet con respecto a la velocidad contratada por el abonado.

Idoneidad Tecnológica, Infraestructura y Capacidad Contratada

Artículo 5. Los Operadores de Servicios de Internet deberán disponer y mantener de forma permanente las plataformas tecnológicas, la capacidad contratada, los sistemas, equipos, redes e infraestructura de telecomunicaciones idóneas, con la robustez necesarias para garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad y los umbrales mínimos establecidos en la presente Providencia Administrativa, asegurando la continuidad del servicio contratado por los abonados.

Parámetros de Servicios de Internet

Artículo 6. Los parámetros de Servicios de Internet son los siguientes:

- ***Velocidad Mínima***
- ***Latencia***
- ***Pérdida de paquetes***
- ***Jitter***

Criterios de cumplimiento

Artículo 7. Los parámetros para la prestación de los Servicios de Internet señalados en esta Providencia Administrativa, aplicados a los planes contratados por los abonados, deberán cumplir como mínimo de forma permanente, con los siguientes umbrales:

<i>Parámetros</i>	<i>Umbral</i>
<i>Velocidad Mínima</i>	≥ 70% de la velocidad máxima contratada de descarga y de subida
<i>Latencia</i>	≤ a 75 ms
<i>Pérdida de Paquetes</i>	≤ a 1 %
<i>Jitter</i>	≤ 30 ms



Revisión y Modificación Periódica

Artículo 8. Los parámetros establecidos en esta Providencia Administrativa, serán objeto de revisión y modificación cuando la Comisión Nacional de Telecomunicaciones lo considere pertinente, en atención a las necesidades del sector o a los cambios tecnológicos que afecten al Servicio de Internet.

Reclamos

Artículo 9. En atención a los reclamos por incumplimiento de lo ofrecido en el contrato de servicios de telecomunicaciones, los Operadores de Servicios de Internet deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento para la Protección de los Derechos de los Usuarios en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

Deber de informar

Artículo 10. Los Operadores de Servicios de Internet, están obligados a suministrar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, cuando le sea requerido, información referente a la contratación y los reclamos sobre el servicio de Internet, según lo establecido en el Reglamento para la Protección de los Derechos de los Usuarios en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

De la medición de velocidad de descarga y subida

Artículo 11. Con el fin de disponer de mediciones que pueden ser consideradas como válidas, por parte de los Abonados y los Operadores, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones considerará el uso de una herramienta web y/o aplicativo que permita que las mediciones puedan ser consultadas con todos sus detalles posteriormente y contribuyan estas mediciones en la determinación estadística del comportamiento de las redes de los Operadores de servicios de internet.

Hasta tanto sea designada alguna Organización Nacional que realice la medición de los parámetros establecidos o sea desarrollada una herramienta web y/o aplicativo que permita la medición de las velocidades de subida, descarga y demás parámetros técnicos, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones señalará en su portal web el aplicativo internacional que



Ministerio del Poder Popular para la
**COMUNICACIÓN E
INFORMACIÓN**

Comisión Nacional de
TELECOMUNICACIONES



será considerado como válido implementado por un Organismo Regulador de Telecomunicaciones.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Los Operadores de Servicios de Internet, tendrán un plazo de treinta (30) días continuos, contados a partir de la entrada en vigencia de esta Providencia Administrativa, para adecuar sus modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones y cumplir con los parámetros para la prestación de los servicios de internet señalados en el artículo 7 del presente instrumento normativo.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Esta Providencia Administrativa entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y publíquese,

ENRIQUE JOSÉ QUINTANA SIFONTES

Director General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

Según Decreto N° 5,263 publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 46.992 de fecha 05 de marzo de 2026

Freddy Brito Maestre

Según Decreto N° 988 del 26 de septiembre de 2000,
Gaceta Oficial N° 37.044 del 26 de septiembre de 2000.

María Virginia Guzmán

Según Decreto N° 3.780 del 19 de julio 2005,
Gaceta Oficial N° 38.322 del 20 de julio de 2005.

José Ornelas Ferreira

Según Decreto N° 4686 del 6 de mayo de 2022,
Gaceta Oficial N° 42.371 del 6 de mayo de 2022.