

**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 quien 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:

Parámetros	Umbral
<i>Velocidad mínima</i>	$\geq 70\%$ de la velocidad máxima contratada de descarga y de subida
<i>Latencia</i>	$\leq$ a 75 ms
<i>Pérdida de paquetes</i>	$\leq$ a 1 %
<i>Jitter</i>	$\leq$ 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.