

CARGO

2533.13

INFORME N° 056 - GAL-GFS/2013

A	:	Jorge Antonio Apoloni Quispe Gerente General	
DE	:	L. Alberto Arequipeno Támara Gerente de Asesoría Legal	
		Santiago Rojas Tuya Gerente de Fiscalización y Supervisión	
ASUNTO	:	Opinión sobre Proyecto de Ley 1893/2012-CR, que propone la ley para promover la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet	
REF.	:	Oficio N° 706-2012-2013 CODECO	
FECHA	:	27 de marzo de 2013	

Tengo a bien dirigirme a usted con motivo del oficio de la referencia remitido por el Congresista de la República, Agustín Molina Martínez, mediante el cual solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 1893/2012-CR, "Ley que Promueve la Calidad en la Prestación del Servicio de Acceso a Internet" (en adelante, Proyecto de Ley).

Al respecto, le hacemos llegar los siguientes comentarios:

1. Comentario General

De la revisión del Proyecto de Ley, se debe indicar que dado el marco legal vigente actualmente no resultaría imprescindible contar con una ley como la propuesta.

En ese sentido, en aplicación del marco legal vigente, el OSIPTEL viene realizando modificaciones en las normas de calidad y estudios sobre el desarrollo de aplicativos que permitan presentar información a los usuarios sobre la manera en que se brindan los servicios móviles de telecomunicaciones y de acceso a Internet. La implementación de dichos aplicativos se encuentran en evaluación técnica y presupuestal por parte del OSIPTEL, debido a que se requeriría equipamiento informático adicional (servidores) y personal técnico que supervise su funcionamiento y operación.

Sin perjuicio de ello, hacemos llegar comentarios sobre el articulado del Proyecto que a continuación presentamos.

2. Sobre el Proyecto de Ley

A. Sobre el objeto del Proyecto de Ley

El Proyecto de Ley tiene por finalidad incentivar la calidad, idoneidad y transparencia en la prestación del servicio de acceso a Internet. Para ello, se declararía de

necesidad pública e interés nacional la creación de un observatorio nacional de monitoreo y reporte "de la velocidad o banda ancha".

Sobre el particular, se debe señalar que, de conformidad con lo establecido por el Artículo 76° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobada por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el OSIPTEL se encarga de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario. En ese sentido, el Artículo 8° del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del OSIPTEL, dispone que su actuación 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 las telecomunicaciones.

Asimismo, el literal h) del Artículo 25° del Reglamento General de OSIPTEL establece que en el ejercicio de su función normativa, este Organismo Regulador podrá dictar reglamentos sobre estándares de calidad y condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios.

Por su parte, el Artículo 19° del referido Reglamento señala que es objetivo específico de OSIPTEL 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;

Teniendo en cuenta lo dispuesto por la normativa vigente, y reiterando lo ya señalado líneas arriba, existe ya un marco legal que permitiría viabilizar los objetivos que persigue el Proyecto de Ley comentado en lo referente al establecimiento de estándares de calidad en la prestación del servicio de Internet y herramientas adicionales relacionadas a ello. Ahora bien el tercer párrafo del Artículo Segundo del Proyecto de Ley se encuentra en concordancia con lo establecido con las normas antes citadas.

B. Sobre la función que se le encarga al OSIPTEL en el Proyecto de Ley

En el tercer párrafo del artículo segundo se le encarga al OSIPTEL la tarea de fijar criterios, parámetros e indicadores que contribuyan a lograr un eficiente observatorio de medición de la velocidad del servicio de acceso a Internet.

Sobre el particular, debe considerarse que el OSIPTEL cuenta ya con dichas facultades, conforme ha sido expuesto en las normas antes citadas.

Adicionalmente, y de forma específica a la velocidad mínima para el acceso a Internet de Banda Ancha, se debe señalar que a través de la Ley N° 29904 (en adelante, Ley de promoción de la Banda Ancha y construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica), se le ha encargado la función al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTC) y al OSIPTEL su determinación y las características técnicas, conforme se desprende de la siguiente cita normativa:

*"Artículo 5. Velocidad mínima para el acceso a Internet de Banda Ancha
El Ministerio de Transportes y Comunicaciones determina y actualiza periódicamente la velocidad mínima para que una conexión sea considerada como acceso a Internet de Banda Ancha, que será aplicable con independencia de la ubicación geográfica de los usuarios.*

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL determina y actualiza periódicamente otras características técnicas de las conexiones a Internet de Banda Ancha”.

Al respecto, el OSIPTEL viene realizando modificaciones en las normas de calidad y estudios de aplicativos que permitan presentar información a los usuarios sobre la manera en que se brindan los servicios móviles de telecomunicaciones y de acceso a Internet, cuyas implementaciones se encuentran en evaluación técnica y presupuestal por parte del OSIPTEL, debido a que se requeriría equipamiento informático adicional (servidores) y personal técnico que supervise su funcionamiento y operación.

3. Sobre los artículos del Proyecto de Ley

A. Artículo Segundo.- Declaración de Necesidad Pública e Interés Nacional

“Artículo Segundo.- Declárese de necesidad pública e interés nacional.

La creación e implementación del observatorio nacional de monitoreo y reporte de la velocidad o banda ancha, con la finalidad de incentivar la calidad, idoneidad y transparencia, en la prestación del servicio de acceso a internet.

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, será la entidad encargada de su implementación y de su adecuado funcionamiento a través de su página web. Para lo cual fijará los criterios, parámetros e indicadores que contribuyan a lograr un eficiente observatorio de medición, cálculo y reporte de la velocidad del servicio de acceso a internet.”

En el segundo párrafo del Artículo Segundo del Proyecto de Ley utiliza indistintamente dos conceptos que no son equiparables cuando indica “de la velocidad o banda ancha”.

Al respecto, se sugiere que, cuando se utilice el concepto “banda ancha”, se tome en consideración que el mismo no es sinónimo al concepto “velocidad”. Adicionalmente, sería recomendable utilizar la definición que ya se ha dado a nivel legal.

En efecto en la Ley N° 29904, se define lo siguiente:

“Artículo 4. Definición de Banda Ancha

Para efectos de la presente Ley, entiéndase por Banda Ancha a la conectividad de transmisión de datos principalmente a Internet, en forma permanente y de alta velocidad, que le permite al usuario estar siempre en línea, a velocidades apropiadas para la obtención y emisión interactiva de información multimedia, y para el acceso y utilización adecuada de diversos servicios y aplicaciones de voz, datos y contenidos audiovisuales.”

Por lo indicado, el parámetro que se desea medir es la velocidad del servicio de acceso a Internet, sea éste de banda ancha o no; por lo que se sugiere la siguiente redacción:

“(…) La creación e implementación del observatorio nacional de monitoreo y reporte de la velocidad, con la finalidad de incentivar la calidad, idoneidad y transparencia en la prestación del servicio de acceso a Internet.”

Por otro lado, la implementación del sistema de medición no necesariamente se podrá realizar a través de una página WEB, considerando la complejidad y variada casuística, por lo cual se propone la siguiente redacción:

“El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, será la entidad encargada de su implementación y funcionamiento. Para tal fin fijará los criterios,

parámetros e indicadores según corresponda, para lograr un eficiente observatorio de medición, cálculo y reporte, presentando los resultados a través de su página web”.

B. Primera Disposición Complementaria Modificatoria Final

“Primera.- Incorpórese en el literal h) del inciso 17.3 del Artículo 17° del Decreto Legislativa 1044. Ley de Represión de la Competencia Desleal, conforme al texto siguiente:

Artículo 17: ACTOS CONTRA EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD.-

(...)

17.3.- En particular, en publicidad constituyen actos contra el principio de legalidad los siguientes:

(...).

h) Omitir en anuncios publicitarios vinculados con el servicio de acceso a internet, el consignar en forma clara y destacada la velocidad promedio en la que brindará dicho servicio.”

Con respecto a los anuncios publicitarios que desplieguen las empresas operadoras, consideramos que lo que se debe asegurar es que la información que proveen las empresas operadoras respecto del valor promedio debe ser especificado por el regulador respecto a sus condiciones de cálculo (en qué periodo, en qué condiciones) y verificación (cuántas mediciones se requieren). Una vez precisada la metodología de medición las empresas operadoras del mercado podrán informar al público, pues de otro modo la información que se brindaría al mercado y en especial a los usuarios sería confusa, no permitiría la comparación entre competidores o sería difícil de verificar; ya que cada empresa operadora lo implementaría, desde su perspectiva, empleando diversos patrones de medida, anulando la utilidad real de este mecanismo. Ello, evidentemente, generaría información distorsionada al momento de la toma de decisiones de consumo y por ende, algún impacto en el proceso competitivo.

4. Sobre la Exposición de Motivos: Antecedentes y Marco Normativo



A continuación, brindamos algunos aportes que sugerimos sean tomados en cuenta a efectos de mejorar la exposición de motivos.

A. Punto 3

Se señala que se ha hallado diferencias en los resultados obtenidos en mediciones realizadas con la herramienta de medición de velocidad que ponen a disposición las empresas operadoras del servicio de acceso a Internet en sus páginas Web contra los resultados obtenidos mediante software libre.



Al respecto, debemos indicar que las mediciones de velocidad, en cualquier situación, son únicas e irrepetibles, pues dependen de las condiciones de la red en un determinado momento. No obstante ello debemos indicar que existen factores que pueden influenciar en el resultado de dichas mediciones, como por ejemplo, el punto de medición.



En efecto, de acuerdo a la norma ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07)¹, las mediciones de velocidad deben ser realizadas desde servicio del usuario contra un servidor que debe estar ubicado en la red del ISP (Internet Services Provider) debido a que es el tramo sobre el cual tiene el control y responsabilidad de la red (en el



¹ Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; Part 4: Internet access.

núcleo de su red nacional). Normalmente las herramientas de medición gratuitas en el Internet tienen servidores de medición ubicados en el extranjero o en otro punto nacional que no necesariamente corresponde a la red del ISP, por lo cual la medición que realizan incluye un tramo adicional. Por lo tanto, al usarse puntos de medición distintos, el resultado es distinto. Asimismo, también influye la metodología usada para realizar la medición².

Por lo tanto, se sugiere evitar hacer referencia a los resultados obtenidos mediante "software libre".

B. Punto 4

Se señala que resulta necesaria la creación de un observatorio nacional de medición, cálculo y reporte de la velocidad del servicio de acceso a Internet, debiendo estar su implementación a cargo del OSIPTEL.

Al respecto, tal como se ha indicado previamente en el numeral 2.B debemos señalar que el OSIPTEL, en el marco de sus funciones, ha venido trabajando en la modificación de la normativa sectorial con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet. Dichas iniciativas incluyen tanto la especificación de condiciones en la prestación del servicio, como la definición de procedimientos de verificación en campo como incentivo a la mejora de la calidad del servicio.

C. Punto 5

Indica que, la propuesta remitida en el proyecto de ley busca brindar mayor información al usuario respecto de la velocidad que le entrega su proveedor de servicio a través del monitoreo y reporte de la velocidad³, también hace referencia a una información obtenida de la página de "Ookla"⁴ en base a la cual "OPECU" elaboró un ranking a nivel Sudamérica.

Debemos de indicar que los resultados están determinados por la ubicación de los servidores contra los cuales se realizan las mediciones y por la oferta de las empresas operadoras en el mercado. Además la situación nacional respecto a la prestación del servicio de acceso a Internet responde a un conjunto de factores que han sido analizados por la Comisión Nacional de Banda Ancha⁵ en sus informes (siendo uno de los principales la falta de infraestructura de telecomunicaciones), que han sido recogidos por la Ley N° 29904 "*Ley de promoción de la banda ancha y*

² Sección 3.2.2 Cálculo de la velocidad de transmisión de datos, del "Protocolo de Medición de Calidad de Servicio de Acceso a Internet" aprobado mediante Resolución Exenta 3.729 de julio de 2011 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile.

³ Debe considerarse que se requieren metodologías más complejas que la implementada actualmente (usuario mide directamente la velocidad de navegación a través software Web), debido a que estas mediciones son realizadas por el usuario desde su servicio sin control sobre las condiciones en las que se efectúan las mediciones. Esta situación ocasiona que sea discutible la validez de las mediciones realizadas pues la medición podría ser efectuada en momentos en que el servicio está siendo compartido con otros usuarios (acceso compartido WiFi por ejemplo). Esto restaría validez a las mediciones y a los respectivos reportes.

⁴ <http://www.ookla.com/>

⁵ Creada mediante decreto Supremo N° 063-2010-PCM: Análisis de la realidad nacional en la provisión del servicio de acceso a Internet y las propuestas (Informe N° 01: diagnóstico sobre el desarrollo de la Banda Ancha en el Perú, Informe N° 02: Barreras que limitan el desarrollo de la banda Ancha en el Perú", Informe N° 3: "Visión, metas y propuestas de políticas para el desarrollo de la Banda Ancha en el Perú") en la cual el OSIPTEL participa de forma directa.

construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica". Dichos factores no se limitan a la medición de velocidades en la prestación del servicio sino que responde a una problemática mayor para el despliegue de la infraestructura.

D. Punto 6

Se señala que resulta adecuado generar mayor transparencia en la publicidad debiéndose consignar la velocidad promedio del servicio de acceso a Internet ofertado.

Sobre el particular, consideramos que más adelante se tendrá que desarrollar la definición del concepto "velocidad promedio" para cumplir con el objetivo de brindar transparencia en base a información precisa, la cual irá acompañada de una metodología; ya que se debe conocer en qué periodo debe evaluarse dicha velocidad, y cómo se hacen las mediciones de verificación. Así, podría especificarse que el valor promedio corresponde a la velocidad de navegación en la hora pico de la red, medido en uno o un intervalo de días, semana o mes, o el valor promedio obtenido en una ventana de medición (por ejemplo de 10:00 horas a 22:00 horas); o el valor promedio en la referida ventana de medición durante uno o varios días o un mes calendario, etc. Asimismo, debería indicarse si se verificará a través de un conjunto de mediciones o si se realizará a través de herramientas hardware y software.

Una adecuada definición de como se obtiene este valor, brindaría al mercado una mejor información al usuario.

5. Sección 2.1 de "II. Análisis de la propuesta legislativa"

La sección 2.1 de la Exposición de Motivos del proyecto de Ley precisa que los resultados obtenidos difieren de los que se obtienen usando las herramientas de medición que corresponden a los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet definidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2005-CD/OSIPTEL.

Al respecto, como ya se detalló en el ítem 2 del presente informe, la principal razón está en el punto de medición (ubicación del servidor contra el cual se efectúa la medición); sin embargo muchos otros factores pueden influir, como por ejemplo que se efectúe la medición en las condiciones debidas (se debe garantizar que la conexión no esté siendo compartida con otros usuarios durante la medición, que no haya software que emplee la conexión en ese momento como actualizaciones automáticas, descargas de información, el hardware empleado, la presencia de virus), la metodología de medición empleada por la herramienta de medición (características de los protocolos de red distorsionan la medición en su fase de inicio, por lo cual se pueden hacer correcciones a éstos⁶; por lo cual, es adecuado el uso de software que cumpla estos criterios ampliamente conocidos y difundidos), entre otros.

Por otro lado, se requiere que se defina claramente si lo que se busca es obtener una medición que represente la velocidad promedio a nivel nacional; o si se desea poner a disposición del usuario una herramienta de medición para que pueda tener un valor referencial sobre el servicio brindado y así poder tener información adecuada para sus posibles decisiones de consumo. Debe considerarse que los resultados obtenidos de los datos colectados por herramientas de medición Web, estarán en función a la

⁶ Sección 3.2.2 Cálculo de la velocidad de transmisión de datos, del "Protocolo de Medición de Calidad de Servicio de Acceso a Internet" aprobado mediante Resolución Exenta 3.729 de julio de 2011 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile.

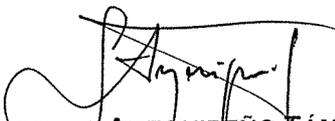
participación relativa de los usuarios de determinados planes (velocidades que éstos tengan contratadas) en las mediciones y de la adecuada medición que efectúen. De esta forma, debe tenerse en cuenta que el resultado será siempre referencial.

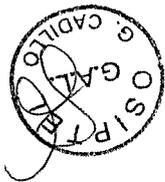
Finalmente, en la búsqueda de la mejora continua, el OSIPTEL se encuentra desarrollando las propuestas de modificaciones en la normativa de calidad, de tal forma que establezcan valores objetivos para el cumplimiento de los indicadores de calidad. Asimismo, debemos señalar que el OSIPTEL se encuentra realizando los esfuerzos necesarios para monitorear el correcto cumplimiento de la normativa vigente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


SANTIAGO ROJAS TUYA
GERENTE DE FISCALIZACIÓN Y
SUPERVISIÓN


L. ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA
GERENTE DE ASESORÍA LEGAL





PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Lima, de marzo de 2013

C. -PD.GAL.GFS /2013

Señor
MANUEL ÁNGEL CLAUSEN OLIVARES
SECRETARIO GENERAL
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
 Jr. Carabaya, cuadra 1, s/n.
 Lima.-

Ref.: Oficio N° 706-2012-2013-CODECO

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al oficio de la referencia, mediante el cual la Presidencia de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, solicitó al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1893/2012-CR, que propone la ley para promover la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Al respecto, conforme a lo dispuesto en su Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP, se adjunta a la presente el Informe N° 056-GAL.GFS/2013, el cual contiene la opinión que nos merece la mencionada iniciativa legislativa.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO



INCL: Lo indicado.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Lima, de marzo de 2013

C. -PD.GAL.GFS /2013

Señor Congresista
AGUSTIN MOLINA MARTINEZ
PRESIDENTE
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Edificio Víctor Raúl Haya de La Torre
Plaza Bolívar s/n
Lima.-

Ref.: Oficio N° 706-2012-2013-CODECO

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al oficio de la referencia, mediante el cual solicita al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1893/2012-CR, que propone la ley para promover la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

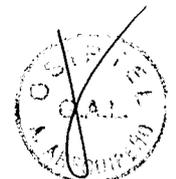
Al respecto, hago de su conocimiento que, en atención al Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP¹ del 5 de marzo de 2007, mediante carta C. - PD.GAL.GFS/2013 se remitió a la Presidencia del Consejo de Ministros, la opinión que nos merece el Proyecto antes aludido, a fin que, de considerarlo pertinente, sea remitida a su Despacho.

Sin otro particular, le reitero mis sentimientos de especial consideración.

Atentamente,

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

¹ Mediante el cual se dispone que las respuestas a los pedidos de opinión, de información u otros asuntos formulados por las comisiones del Congreso de la República sobre los proyectos de ley no presentados por el poder Ejecutivo y por los señores congresistas deben ser canalizados a través de la oficina de Coordinación Parlamentaria del Sector la Presidencia del Consejo de Ministros.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

2533.2013

Lima, de marzo de 2013

C. -PD.GAL.GFS /2013

Señor
MANUEL ÁNGEL CLAUSEN OLIVARES
SECRETARIO GENERAL
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Jr. Carabaya, cuadra 1, s/n.
Lima.-

Ref.: Oficio N° 706-2012-2013-CODECO

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al oficio de la referencia, mediante el cual la Presidencia de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, solicitó al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1893/2012-CR, que propone la ley para promover la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Al respecto, conforme a lo dispuesto en su Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP, se adjunta a la presente el Informe N° 056-GAL.GFS/2013, el cual contiene la opinión que nos merece la mencionada iniciativa legislativa.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO



INCL: Lo indicado.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Lima, de marzo de 2013

C. -PD.GAL.GFS /2013

Señor Congresista
AGUSTIN MOLINA MARTINEZ
PRESIDENTE
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Edificio Víctor Raúl Haya de La Torre
Plaza Bolívar s/n
Lima.-

Ref.: Oficio N° 706-2012-2013-CODECO

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al oficio de la referencia, mediante el cual solicita al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1893/2012-CR, que propone la ley para promover la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

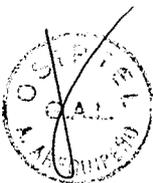
Al respecto, hago de su conocimiento que, en atención al Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP¹ del 5 de marzo de 2007, mediante carta C. - PD.GAL.GFS/2013 se remitió a la Presidencia del Consejo de Ministros, la opinión que nos merece el Proyecto antes aludido, a fin que, de considerarlo pertinente, sea remitida a su Despacho.

Sin otro particular, le reitero mis sentimientos de especial consideración.

Atentamente,

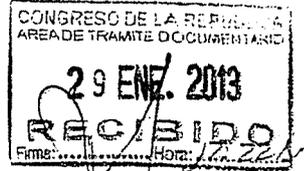
GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

¹ Mediante el cual se dispone que las respuestas a los pedidos de opinión, de información u otros asuntos formulados por las comisiones del Congreso de la República sobre los proyectos de ley no presentados por el poder Ejecutivo y por los señores congresistas deben ser canalizados a través de la oficina de Coordinación Parlamentaria del Sector la Presidencia del Consejo de Ministros.





Proyecto de Ley N° 1893/2012-CR



SUMILLA: LEY QUE PROMUEVE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.



PROYECTO DE LEY

El Congresista de la República Jaime Delgado Zegarra, y los ~~Congresistas que~~ suscriben, ejerciendo el derecho a iniciativa legislativa que les confiere el Artículo 107° de la Constitución, presentan el siguiente proyecto de Ley:

LEY QUE PROMUEVE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

I.- EXPOSICIÓN DE MOTIVO

ANTECEDENTES Y MARCO NORMATIVO:

1. La Constitución Política del Perú en su artículo 65, regula la defensa de los consumidores y usuarios, a través de una aplicación jurídica binaria o dual, ya que: (i) se considera como un principio rector para la actuación del Estado; y además, (ii) como un derecho personal y subjetivo¹, conforme se puede advertir al indicarse que: *"El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran en el mercado. Asimismo vela, en particular por la salud y la seguridad de la población"*.
2. El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, establece en su artículo 6° que las empresas operadoras están obligadas a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa. Asimismo, conforme al numeral (xi), se deberá informar sobre: *"la velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en kilobits por segundo (Kbps), para el servicio de acceso a Internet"*. Así también, en la parte in fine del artículo 6°, también se señala que la empresa operadora que disponga de página web de internet, deberá incluir en la misma la información a que se refiere el presente artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8°. De lo antes expuesto, se advierte la importancia o relevancia que tiene para el usuario la información y difusión de conocer en el servicio de acceso a Internet, la velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima

¹ De conformidad con lo establecido en la Sentencia expedida por la Sala Segunda del Tribunal Constitucional, el día 20 de julio del 2011, EXP. N.° 01865-2010-PA/TC.
Despacho del Congresista Jaime Delgado Zegarra Jr. Azáncora 468 oficina 508 – Teléfonos: 3117450



Consejo de la República

garantizada, con la finalidad que el usuario pueda elegir y tomar una decisión si contrata o no el servicio.

3. De lo señalado, se advierte que dicho marco normativo necesita ser complementado con la finalidad que durante la prestación del servicio de internet, el usuario pueda acceder a un mecanismo y/o herramienta que le permita verificar o constatar la velocidad de la conexión de la banda ancha en tiempo real, así como medir sus resultados. Ya que, el test de velocidad que han implementado los proveedores u operadores conforme al "Reglamento de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones", aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 040-2005-CD/OSIPTEL² y que establece en sus anexos 6° y 7°, el procedimiento para la medición, cálculo y reporte del indicador de calidad del servicio de acceso a internet, sin embargo, al contrastar los resultados obtenidos difieren de los resultados brindados por los "softwares libres" que encontramos en el internet.
4. Es por ello, que se propone la importancia de la declaración de necesidad pública e interés nacional la creación del observatorio nacional de medición, cálculo y reporte de la velocidad del servicio de acceso de internet, estableciéndose además que su implementación estaría cargo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, ya que la referida entidad es "la encargada de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario", ello de conformidad con lo establecido por el Artículo 76° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC. Lo cual contribuiría a lograr un eficiente funcionamiento del mercado, así como de lograr el bienestar general de los usuarios.
5. Asimismo, la creación e implementación de este observatorio, permitirá también transparentar y mejorar la información suministrada por parte de los proveedores a los usuarios, debido a que el Perú tiene uno de los niveles más bajos de velocidad de descarga de internet, ello de conformidad con "index.com de Ookla", y el consolidado efectuado por "OPECU", al 31 de julio del 2012. Donde, se advierte que el Perú ocupa el octavo puesto en velocidad de internet, en comparación con otros operadores de telecomunicaciones en Sudamérica, y que el Perú solo superaría a Venezuela y Bolivia, tal como se advierte a continuación en el siguiente cuadro³:

² y su Modificatoria aprobada mediante Resolución del Consejo Directivo N° 012-2008-CD/OSIPTEL.

³ Fuente: <http://blog.opecu.org.pe/2012/08/03/opecu-peru-es-octavo-puesto-en-velocidad-de-internet-en-sudamerica/>
Despacho del Conaresista Jaime Delgado Zeaorra: Jr. Azánoara 468. oficina 508 – Teléfonos: 3117450

Sudamérica

**Velocidad de Descarga (Mbps)
31 de julio de 2012**

Posición		País	Velocidad Descarga (Mbps)
Mundo	Sudamérica		
55	1	Chile	8.57
71	2	Brasil	6.16
87	3	Uruguay	4.85
106	4	Argentina	3.84
109	5	Ecuador	3.65
115	6	Colombia	3.26
125	7	Paraguay	2.83
133	8	Perú	2.62
157	9	Venezuela	1.72
169	10	Bolivia	1.25

Fuente: netindex.com, Ookla

Elaborado por: Opecu

**Velocidad de Subida (Mbps)
31 de julio de 2012**

Posición		País	Velocidad Subida (Mbps)
Mundo	Sudamérica		
57	1	Ecuador	2.72
61	2	Chile	2.54
82	3	Paraguay	1.81
114	4	Colombia	1.26
119	5	Brasil	1.15
130	6	Uruguay	1.02
136	7	Argentina	0.96
158	8	Perú	0.59
159	9	Bolivia	0.56
170	10	Venezuela	0.44

Fuente: netindex.com, Ookla

Elaborado por: Opecu

6. Es por ello, también que la presente iniciativa legislativa, no solo busca contar con una herramienta eficaz de monitoreo que contribuya a promover una prestación de servicio de calidad, sino también generar mayor transparencia en la publicidad, al tener que consignarse la velocidad promedio del servicio. Esta disposición, permitirá y facilitará el poder acceder a información relevante, debido a que la omisión de esta información podría limitar o condicionar los alcances de los beneficios de la oferta que se presenta por medio de los mensajes publicitarios y que puede ser determinante, para que un usuario decida la contratación o no dicho servicio.

EXPERIENCIA INTERNACIONAL

La experiencia internacional encontramos que en diversos países se han la implementado un test de velocidad respecto al acceso de internet, siendo que

Despacho del Congresista Jaime Delgado Zedarra: Jr. Azáncora 468, oficina 508 – Teléfonos: 3117450



Comision de Regulatoria

el mismo está a cargo de la entidad reguladora en telecomunicaciones en aras de dotar de imparcialidad a dichas mediciones y resultados, siendo las experiencias más importantes los casos México y Brasil, las mismas que detallamos a continuación:

MEXICO:

La "Comisión Federal de Telecomunicaciones – COFETEL", ha implementado un medidor de ancho de banda, la misma que es una herramienta que se basa en la transferencia de una pequeña cantidad de datos genéricos de ida y vuelta entre la computadora del usuario - consumidor y el servidor de prueba. Para ello, la COFETEL, utiliza los datos obtenidos de la prueba de velocidad, para analizar la calidad general de banda ancha y la disponibilidad geográfica en los diversos estados de México⁴.

Asimismo, esta prueba de la velocidad de la banda ancha que efectúa la COFETEL, se mide en megabits por segundo, con el fin de proporcionar resultados precisos a los usuarios. También, es importante señalar que la COFETEL actualmente ya está implantando y publicado pruebas gratis de velocidad móvil para el iPhone de Apple y plataformas móviles Android.⁵

BRASIL:

"La Agencia Nacional de Telecomunicaciones – ANATEL", mediante Resolución 574 aprobó el "Reglamento de Gestión de Calidad de Servicio de Comunicaciones Multimedia", y que contiene las normas de calidad de servicio de cumplimiento y de rendimiento de las conexiones de banda ancha.

Asimismo, en el citado reglamento ANATEL se comprometió a definir los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones que apoyen el acceso a Internet de banda ancha y el establecimiento de la metodología y los procedimientos para efectuar la medición de la calidad del proceso de implementación y la disponibilidad gratuita del software para la medición de las tasas de transmisión en el sitio web⁶.

Dentro de los avances vinculados con la metodología y los procedimientos para efectuar la medición de la calidad, ANATEL a partir 01 de noviembre del 2011, ha logrado implementar en su página web www.brasilbandalarga.com.br el software que mide velocidades de banda ancha en dispositivos móviles y los operadores a través de este mecanismo deberán garantizar, a cualquier hora, como mínimo 20% de la velocidad pagada por los clientes respecto al total del 95% de sus accesos. Asimismo, el segundo y tercer año, esta velocidad mínima subirá a 30% y 40%, respectivamente. En tanto, al año cuarto la velocidad promedio mensual debe ser al menos el 60% de la contratada por el

⁴ <http://www.micofetel.gob.mx/micofetel/medidor/quees>

⁵ <http://www.micofetel.gob.mx/micofetel/medidor/quees>

⁶ <http://www.bnamericas.com/news/telecomunicaciones/anatel-lanza-software-para-medir-banda-ancha-en-dispositivos-moviles>



Congreso de la República

cliente⁷. Ello, con la finalidad, de garantizar una mejor calidad a favor de los usuarios del servicio de internet.

Experiencias Internacionales respecto a los resultados de los test comparativos entre velocidad ofertada y la velocidad recibida.

CHILE:

La Subsecretaría de Telecomunicaciones - Subtel de Chile, el 06 de setiembre del 2012, dio a conocer que efectuó mediciones de la velocidad del Internet móvil (smartphones y BAM) para cada compañía con el sistema Drive Test, para lo cual tomo muestras aleatorias de bajada. De este análisis comparativo que efectuó a planes entre 6 y 10 Megas, el VTR obtuvo una medición de 91% en enlaces nacionales y 29% en internacionales. Luego le sigue Claro con 77% y 35% respectivamente.⁸ En tercer lugar Movistar con 75% y 31% en las mismas categorías, cerrando el listado con GTD Manquehue, cuyos promedios fueron de 58% y 40%. Es por ello, que actualmente están impulsando la creación de una superintendencia especializada en este tema y que les permita una mayor fiscalización respecto a la prestación de dicho servicio.

II.- ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA.-

La presente iniciativa legislativa, promover e incentivar la adecuada prestación del servicio de acceso a internet, incentivando la calidad, idoneidad y transparencia

Para lo cual se propone incidir en los siguientes aspectos:

- Se declare de necesidad pública e interés nacional la creación e implementación del observatorio nacional de medición, cálculo y reporte de la velocidad o banda ancha vinculado al servicio de acceso a internet.
- Generar una mejor y mayor información respecto a los anuncios publicitarios, al tener que consignarse en forma clara y destacada la velocidad promedio bajo la cual se prestara dicho servicio. Todo ello, contribuirá que el usuario pueda comparar y elegir la mejor alternativa respecto a la prestación del servicio.

2.1 RESPECTO A LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL OBSERVATORIO DE MEDICIÓN, CÁLCULO Y REPORTE DE LA VELOCIDAD:

Es importante la declaración de necesidad pública e intereses nacional vinculada con la creación de un observatorio de medición, cálculo y reporte

⁷ <http://www.bnamericas.com/news/telecomunicaciones/anatel-lanza-software-para-medir-banda-ancha-en-dispositivos-moviles>

⁸ <http://www.biobiochile.cl/2012/09/06/subtel-encuentra-diferencias-entre-la-velocidad-de-internet-real-y-la-ofertada-por-empresas-en-chile.shtml>

Despacho del Congresista Jaime Delgado Zeaorra: Jr. Azángaro 468. oficina 508 – Teléfonos: 3117450



Consejo de la República

de la velocidad, el mismo que se convertiría en una eficaz herramienta de monitoreo que permitirá a los usuarios del servicio de valor añadido de acceso a internet, probar en tiempo real la velocidad de su conexión de banda ancha mediante la transferencia de un archivo temporal pequeño de ida y vuelta y que permita también medir los resultados.

Asimismo, se establece que el OSIPTEL será la entidad que estará a cargo de su implementación para lo cual deberá contar con un software propio que le permita en tiempo real efectuar las mediciones y obtener los resultados de la velocidad. También, es importante señalar como un antecedente que el regulador estuvo trabajando en un test de velocidad, sin embargo el mismo solo quedó a nivel de prueba.

Otro, referente respecto a la implementación de un registro de "Test de Velocidad", lo podemos encontrar en el "Reglamento de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones", aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 040-2005-CD/OSIPTEL, y en sus anexos 6 y 7 se regula procedimiento para la medición, cálculo y reporte del indicador de calidad del servicio de valor añadido de acceso a internet referido a:

- La Tasa de Ocupación de los Enlaces (TOE), la misma que permite conocer en qué medida el ancho de banda se está utilizando en un determinado momento, mostrando gráficos en tiempo real, visualización numérica o ambos. y
- La Tasa de Transferencia de Datos (TTD), permitirá, desde la perspectiva del usuario, contar con información sobre la velocidad de transferencia de datos desde un ISP. Para ello, se establece que los proveedores de acceso a Internet deberán poner a disposición de los usuarios, en sus respectivas páginas web, una herramienta, que permita medir la velocidad media de transferencia de data del ISP al usuario o viceversa, la medición debe ser en bits por segundo. Asimismo que el usuario deberá contar con data almacenada por periodos de un mes.

Sin embargo, si ingresamos a los softwares libres que están en el internet, podemos advertir que el resultado de la velocidad difiere del resultado del "test de velocidad" que se obtiene en las páginas web de los proveedores del servicio de acceso a internet. Es por ello, de la importancia de la creación e implementación de esta herramienta que contribuirá a la eficiencia y calidad respecto a la continuidad de la velocidad contratada y recibida, en aras de garantizar la prestación de un servicio idóneo.

Así también, a nivel internacional, en diversos países, bajo la competencia y supervisión de su entidad reguladora en telecomunicaciones, han venido implementado el "Observatorio de medición y resultado de la velocidad" o "Test de velocidad", pudiendo señalar a México a través de su "Comisión Federal de Telecomunicaciones – COFETEL", en España a cargo de "La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones – CMT", en Brasil a



Congreso de la República

través de "La Agencia Nacional de Telecomunicaciones – ANATEL", entre otras.

2.2 RESPECTO A GENERAR MAYOR TRANSPARENCIA EN LOS ANUNCIOS PUBLICITARIOS AL TENER QUE CONSIGNARSE LA VELOCIDAD PROMEDIO DEL SERVICIO.

Se propone incorporar el literal h) del inciso 17.3 del Artículo 17° del Decreto Legislativa 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal respecto que también constituya un acto contra el principio de legalidad el omitir en el caso de anuncios publicitarios referidos al servicio de valor añadido de acceso a internet, el consignar en forma clara y destacada la velocidad promedio en dicho servicio. Lo cual contribuirá a una mayor transparencia y a una mejor información, ya que el usuario podrá comparar y tomar adecuadas decisiones respecto a la contratación del servicio.

La importancia para que los proveedores brinden y consignen la velocidad promedio en sus anuncios, reside en que la misma constituiría una información relevante de la publicidad, ya que la omisión de esta información podría limitar o condicionar los alcances de los beneficios de la oferta que se presenta en la publicidad y que puede ser determinante para que un usuario decida su contratación o no dicho servicio⁹, por ejemplo, Si un usuario motivado por un anuncio publicitario decide contratar un servicio de llamadas internacionales que se indica en la publicidad a tarifa reducida y que luego, con la facturación, se entere que dicha tarifa solamente era aplicaba en horario nocturno y no diurno. Lo cual implicaría generar falsas expectativas a los usuarios. Es por ello, que para evitar este tipo de casos, los proveedores en la deben de brindar o consignar aquella información que resulte ser relevante.

III.- EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL.-

La presente inciativa legislativa busca complementar el marco normativo vigente, con la finalidad de promover un mecanismo idóneo que permita garantizar los parámetros de calidad en la prestación del servicio de internet. Así también, promover que la publicidad vinculada a promover la contratación del servicio de internet, se consigne en forma clara y destacada la velocidad promedio, lo cual contribuirá a promover un servicio idóneo y de calidad.

IV.- ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO.-

La presente iniciativa de ley tiene el siguiente impacto económico:

⁹ *Pierino Stucchi López Raygada* Artículo: La Aplicación de los principios de licitud sobre los diferentes tipos de publicidad comercial - Introducción sobre la regulación de la publicidad directa, indirecta, simple, alusiva, adhesiva, comparativa, encubierta y subliminal, año 2007.

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS BENEFICIOS VINCULADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA.-

- Promueve la adecuada prestación del servicio de valor añadido de internet, incentivando la calidad, idoneidad y transparencia.
- Incentiva la eficiencia por parte del proveedor, respecto a la continuidad de la velocidad contratada y recibida, en aras de contribuir con la prestación de un servicio idóneo.
- Contribuye a una mayor transparencia y a una mejor información respecto a la publicidad del servicio de valor añadido de acceso a internet, al establecer que el proveedor deberá consignar en forma clara y destacada la velocidad promedio de dicho servicio. Lo cual, permitirá que el usuario pueda comparar y tomar adecuadas decisiones respecto a la contratación del servicio.

4.2 RESPECTO AL GOSTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE LEY

- La propuesta del proyecto de ley promueve la prestación de un servicio eficiente y de calidad. No obstante, también genera el siguiente impacto:
- Se busca la declaración de necesidad pública e interés nacional la creación e implementación del observatorio de medición, cálculo y reporte de la velocidad o banda ancha, permitirá fortalecer los mecanismos de idoneidad, calidad y transparencia en la prestación del servicio de acceso a internet. Así también, incentivara a una mejor y mayor información respecto a su publicidad, al tener que consignarse en forma clara y destacada la velocidad promedio bajo la cual se prestara dicho servicio. Todo ello, contribuirá que el usuario pueda comparar y elegir la mejor alternativa respecto a la prestación del servicio.

V.- RELACIÓN DE LA INICIATIVA LEGISLATIVA CON EL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa legislativa se encuentra enmarcada dentro de las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, conforme se señala a continuación:



Congreso de la República

POLÍTICA DE ESTADO

Quinta Política de Estado: referida al Gobierno en función de objetivos; con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos transparentes.

Décimo Séptima Política de Estado: referida a la Afirmación de la Economía Social de Mercado

Vigésimo Cuarta Política de Estado: referida a la Afirmación de la economía social de mercado.

ESTABLECE:

"Nos comprometemos a impulsar las acciones del Estado sobre la base de un lineamiento estratégico que oriente los recursos y concierte las acciones necesarias para alcanzar los objetivos nacionales de desarrollo, crecimiento y adecuada integración a la economía global".

"Nos comprometemos a sostener la política económica del País sobre los principios de la economía social de mercado, que es de libre mercado pero conlleva el papel insustituible de un Estado responsable, promotor, regulador, transparente y subsidiario; que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social y empleo".

"Nos comprometemos a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y un buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos".

"Nos comprometemos también a que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación con la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno. Garantizaremos una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos servicios, la protección a los consumidores y la autonomía de los organismos reguladores".

AYM
Sobre Registro Prepago
Costa - P se depuraron
lo ultimo

Despacho del Congresista Jaime Delgado Zecarra: Jr. Azáncaro 468. oficina 508 - Teléfonos: 3117450

Lo que lo amerita todo



FÓRMULA LEGAL

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE PROMUEVE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Artículo Primero.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto incentivar la calidad, idoneidad y transparencia, lo cual promoverá, la competitividad y eficiencia en la prestación del servicio de acceso a internet.

Artículo Segundo.- Declaración de Necesidad Pública e Interés Nacional

Declárese de necesidad pública e interés nacional:

La creación e implementación del observatorio nacional de monitoreo y reporte de la velocidad o banda ancha, con la finalidad de incentivar la calidad, idoneidad y transparencia, en la prestación del servicio de acceso a internet.

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, será la entidad encargada de su implementación y de su adecuado funcionamiento a través de su página web. Para lo cual fijara los criterios, parámetros e indicadores que contribuyan a lograr un eficiente observatorio de medición, cálculo y reporte de la velocidad del servicio de acceso a internet.

Artículo Tercero.- Vigencia de la Ley

La presente Ley entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA Y FINAL

Primera.- Incorpórese el literal h) del inciso 17.3 del Artículo 17º del Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, conforme al texto siguiente:



Congreso de la República

Artículo 17: ACTOS CONTRA EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD.-

(...)

17.3.- En particular, en publicidad constituyen actos contra el principio de legalidad los siguientes:

(...).

h) Omitir en los anuncios publicitarios vinculados con el servicio de acceso a internet, el consignar en forma clara y destacada la velocidad promedio en la que brindara dicho servicio.

Lima, 24 de Enero de 2013.

[Handwritten signature]
 JAIME DELGADO ZEGARRA
 CONGRESISTA

[Handwritten signature]
 Santiago Bastoño
 du Roming

[Handwritten signature]
 Rubén Godoy

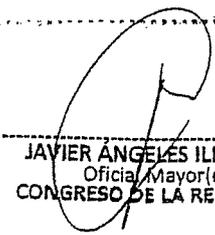
[Handwritten signature]
 Claudia Coarite

[Handwritten signature]
 JAIME DELGADO ZEGARRA
 Directivo Portavoz
 Grupo Parlamentario Nacionalista Gana Perú
 CONGRESO DE LA REPÚBLICA

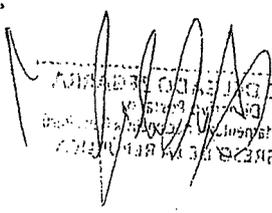
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 05 de febrero del 2013.

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 1893 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de Defensa del Consumidor y Organización de los Servicios Públicos.



JAVIER ÁNGELES ILLMANN
Oficial Mayor(e)
CONGRESO DE LA REPÚBLICA



JAVIER ÁNGELES ILLMANN
Oficial Mayor(e)
CONGRESO DE LA REPÚBLICA