

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

REGLAMENTO SOBRE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DE USO PÚBLICO EN CENTROS POBLADOS RURALES

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Desde el 01 de enero del año 2003 que entró en vigencia el Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales, aprobado por Resolución N° 069-2002-CD- OSIPTEL, modificado por las Resoluciones N° 083-2003-CD-OSIPTEL, y por Resolución N° 020-2005-CD-OSIPTEL, hasta la fecha han transcurrido casi diez (10) años, tiempo que ha permitido recoger diversas experiencias, así como la evolución que se ha producido en el sector de telecomunicaciones.

Durante este tiempo se ha podido apreciar el avance de la tecnología y de los servicios, lo que ha generado que la situación de los teléfonos públicos rurales cambie sustancialmente, principalmente por la llegada de los servicios móviles a los Centros Poblados Rurales. Esto último ha originado, aunque no en todas las situaciones, el menor uso de los teléfonos de uso público y la consecuente disminución de su tráfico, el cual ha sido muy drástico en algunos Centros Poblados Rurales.

Por otro lado, también se ha podido apreciar que la disminución del uso de los teléfonos de uso público se ha debido sustancialmente a la imposibilidad de acceder a éstos de forma que se pueda realizar y recibir llamadas. De acuerdo con la experiencia de supervisión, se ha podido observar el abandono, la falta de atención, el descuido de los teléfonos de uso público o la inoperatividad completa de los mismos, motivos que han generado que los pobladores, incluso sus propios encargados, rechacen el servicio y rechacen encargarse de su custodia, en vista que se ha podido observar la inconformidad de aquéllos con las empresas operadoras, por cuestiones de facturación y de falta de pagos por parte de las empresas operadoras del uso de la energía eléctrica.

De la experiencia recogida en las acciones de supervisión durante los últimos años se han dado casos en los que un Teléfono de Uso Público cuyo servicio ha permanecido en el Centro Poblado Rural completamente operativo, pero que sin embargo no se encuentra accesible a la población debido a que el local donde aquél se encuentra está cerrado de forma permanentemente o que no se cuenta con las tarjetas de pago para su utilización, incumplándose con la finalidad por la que se cuenta con un Teléfono de Uso Público en el Centro Poblado Rural. Es por ello, que se ha considerado que la disponibilidad del servicio implica que el servicio sea accesible al público y esté completamente operativo de tal manera que el usuario pueda realizar y recibir llamadas y cuente con los instrumentos necesarios para poder realizar una efectiva comunicación.

Asimismo, se ha podido recoger una importante experiencia del sector rural para concluir que definitivamente se trata de un sector de la telefonía fija que necesita una regulación flexible en vista que su prestación se efectúa en una realidad distinta y los problemas relacionados con la operatividad, la atención del servicio y la continuidad necesitan un tratamiento especial, a fin de alcanzar un equilibrio regulatorio que, en el marco del cumplimiento de la norma, no perjudique a las empresas operadoras pero tampoco se perjudique al público usuario de los centros poblados rurales.

En ese sentido, el OSIPTEL ha concluido en la necesidad de contar con una herramienta reglamentaria más compatible con la prestación del servicio en los centros poblados rurales, que posea una innovadora regulación que busque el cumplimiento de sus objetivos específicos, establecidos para el presente caso, en los literales c) y d) el artículo 19° del Reglamento General del OSIPTEL, materializados en el artículo 39° del mismo cuerpo reglamentario.

II. CAMBIO DE NOMBRE DEL REGLAMENTO

En el presente Reglamento se varía la denominación del “Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales” a “Reglamento sobre la disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales” a efectos de diferenciar los conceptos de disponibilidad y continuidad, cuyas definiciones se encuentran expresamente definidas en el Reglamento.

No obsta, desde luego, ratificar que la disponibilidad se dirige a obligar a la empresa operadora a mantener el servicio de telefonía de uso público operativo y accesible a los usuarios en general, de acuerdo con las condiciones glosadas en el presente Reglamento, mientras que la continuidad recoge una obligación ya existente que se deriva de los Contratos de Concesión de las empresas operadoras y que determina la obligación de éstas de mantener la provisión del servicio en una determinada área geográfica, debiendo permanecer en un Centro Poblado Rural.

III. FINALIDAD DEL REGLAMENTO

La regulación de la Disponibilidad y la Continuidad de la telefonía de uso público rural, tiene por finalidad la prestación eficiente de los servicios de telefonía de uso público, garantizando una mínima calidad, contribuyendo de este modo a la consolidación y fortalecimiento de la integración y la inclusión de los sectores sociales geográficamente más alejados.

IV. OBJETIVO Y ALCANCE

Con relación al objetivo del Reglamento establecido en el primer artículo del presente Reglamento, se dirige a establecer la regulación de la telefonía de uso público de los centros poblados rurales y de preferente interés social, cuyas condiciones mínimas se dirigen al estricto cumplimiento de la disponibilidad y la continuidad. Ello engloba todos los requerimientos concomitantes que llegan a ser derivados de la disponibilidad y continuidad, incluyendo las obligaciones de remisión periódica de información, así como los mecanismos taxativamente expresados en el contenido del Reglamento, sus anexos y la exposición de motivos.

Por otro lado, con relación al alcance del Reglamento, abarca a las empresas operadoras que tienen el permiso del Estado, es decir, cuentan con concesión para brindar el servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y de preferente interés social. Este permiso puede deducirse o ser derivado de las obligaciones de su contrato de concesión o plan de cobertura, entre otras formas contractuales.

Para efectos del presente Reglamento, centros poblados rurales y de preferente interés social son los definidos por el Decreto Supremo N° 024-2008-MTC, incluyendo los que tengan esa condición y se encuentren en los Anexos 1A, 1B y 1C del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A. - Parte II.

Al respecto, en los artículos 8 y 10 del Título III del Anexo 1 del Decreto Supremo N° 024-2008-MTC, se define lo siguiente:

“Artículo 8. - Área Rural

8.1. Se considera área rural a los centros poblados que cumplan con las tres (3) siguientes condiciones:

a) Que no formen parte de las áreas urbanas según el INEI.

b) Que cuenten con una población de menos de 3000 habitantes, según el último censo poblacional del INEI o su proyección oficial, de ser ésta más reciente; y,

c) Que tengan escasez de servicios básicos.

8.2. Por otro lado, también se considera área rural a aquellos centros poblados con una teledensidad de menos de dos líneas fijas por cada 100 habitantes, los cuales no requieren cumplir con las condiciones del numeral 8.1 del presente artículo.

8.3 FITEC publicará anualmente en su página web la relación de centros poblados que se encuentran en áreas rurales, basada en los datos remitidos al Ministerio por las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones.

(...)

Artículo 10.- Lugares de preferente interés social

10.1 Se considera lugares de preferente interés social a aquellos que sean determinados como tales por parte del Ministerio o del FITEC según corresponda, de acuerdo a los criterios establecidos en el siguiente numeral.

10.2 Serán considerados lugares de preferente interés social los Centros Poblados que se encuentren comprendidos en los distritos incluidos en el quintil 1, quintil 2 o quintil 3, de acuerdo con el mapa de la Pobreza publicado por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES actualizado, que no se encuentren comprendidos en la definición de área rural, y que, adicionalmente, cumplan con alguno de los siguientes criterios específicos:

- Carezcan de infraestructura de telecomunicaciones para la prestación de al menos un servicio público de telecomunicaciones esencial.

- No cuenten con telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos o que teniéndola, su densidad en dicha modalidad sea igual o menor a una (1) línea de telefonía pública por cada 500 habitantes.

- Se encuentren en zona de frontera, entendida como la localidad ubicada geográficamente dentro de un distrito fronterizo.

- Sean seleccionados por el Ministerio por interés público o seguridad nacional, mediante Resolución Ministerial.

10.2 La referencia al mapa de la pobreza de FONCODES se utilizará en tanto el INEI o el MEF, publiquen posteriormente un mapa de la pobreza con información actualizada y/o detallada a nivel de centros poblados.”

De manera sistemática, el Reglamento se dirige a regular la telefonía de uso público en todos los centros poblados rurales y de preferente interés social donde se instaló el servicio, donde se mantiene el servicio, e inclusive donde se instalará, según el caso amerite. Ello implica que las disposiciones del Reglamento se entienden aplicables a todos los centros poblados rurales que tengan vinculación con sus obligaciones porque hubo servicio, porque debió haber servicio, porque hay o no hay servicio, porque debe haber servicio. En todos estos casos, vinculados a su vez a las obligaciones de disponibilidad y continuidad.

Ahora bien, el Reglamento excluye una situación que puede generarse en su aplicación y es el hecho de dejar de aplicar las disposiciones del Reglamento en aquellos centros poblados que tengan y mantengan instalados al menos un (01) teléfono de uso público urbano por cada mil (1000) habitantes. Debe entenderse que la condición de preexistencia de un teléfono de uso público urbano debe guardar esa naturaleza en torno a sus obligaciones de su contrato de concesión y la normatividad específica para los centros poblados urbanos. Asimismo, debe entenderse que la preexistencia de un teléfono de uso público urbano tiene efectos sobre todas las empresas operadoras que brinden servicios de telefonía de uso público rural, independientemente de la empresa que haya instalado el teléfono de uso público urbano.

Cabe señalar que los teléfonos de uso público rurales se distinguen de los urbanos por estar sujetos a la normatividad de calidad y condiciones distintas y tener su rango de numeración diferenciado y por tener cargos y tarifas también diferenciados.

V. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El presente Reglamento distingue lo que significa la Disponibilidad desde el punto de vista del servicio de un Teléfono de Uso Público, de la Disponibilidad de la telefonía de uso público en el Centro Poblado. Ambas disponibilidades cuentan con sus características propias que las definen, aunque éstas se encuentran íntimamente vinculadas de tal modo que la disponibilidad de un centro poblado rural está sujeta a la disponibilidad del servicio de los teléfonos de uso público en el centro poblado rural.

Por otra parte se puede apreciar que, para el caso del parámetro que mide la disponibilidad del centro poblado, establece una tolerancia máxima del tiempo en que dicho centro poblado rural puede mantenerse sin disponibilidad, y ello se justifica en que, en efecto, no se puede exigir una disponibilidad perfecta, más aún si se reconoce que el sector rural tiene particularidades relacionadas con la geografía, los factores climatológicos, la disponibilidad de infraestructura, los usos y costumbres, entre otros aspectos. Por ello, esta tolerancia que el Reglamento permite mantener sin disponibilidad un centro poblado rural es un máximo de 8% en un año calendario, en relación con el horario de atención establecido para el centro de atención.

Para efectos del presente Reglamento el año calendario se asumirá como el período cíclico de tiempo de doce (12) meses, a contar desde el día uno (01) de enero hasta el treinta y uno (31) de diciembre, incluyendo ambos días inclusive.

Para los casos de la disponibilidad del teléfono de uso público, teniendo en cuenta que la concesión que se otorga es para brindar el servicio de telefonía de uso público en general, se establece que dicho teléfono está sin disponibilidad si es que indistintamente está inoperativo y/o sin atención del servicio al público usuario dentro del horario de atención establecido.

Con esta nueva reglamentación de la disponibilidad se cierra, finalmente, la brecha que existía en aquellos casos en donde no quedaba claro en qué situación se encontraban los teléfonos de uso público que, estando operativos, no atendían al público usuario, y viceversa. Ahora, con el presente Reglamento, se asegura que la telefonía de uso público esté siempre disponible al público usuario, descartándose cualquier interpretación en su perjuicio.

Cabe la posibilidad, sin embargo, que existan casos en los cuales, por situaciones fortuitas o de fuerza mayor, por causa no imputable a la empresa operadora, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, se incumpla con la disponibilidad del Teléfono de Uso Público, incluso sobrepasando la tolerancia establecida para considerarse infracción. Para estos casos, el Reglamento prevé la posibilidad de excluir como incumplimiento los días sin disponibilidad, siempre y cuando sean comunicados y acreditados. Es decir, no sólo implica que la empresa operadora comunique al OSIPTEL el hecho que el Teléfono de Uso Público estuvo Sin Disponibilidad por una causa no imputable a aquella, sino que necesariamente debe acreditarlo con medios de prueba fehacientes y demostrar diligencia antes, durante y después del evento.

Por ello, el motivo de la no disponibilidad indicado en el reporte de ocurrencias de por qué estuvo sin disponibilidad no se puede considerar una manifestación indubitable. Todo lo contrario, la empresa operadora está en la necesidad de acreditar lo manifestado. Si la empresa operadora no acreditase el motivo, OSIPTEL asumirá, sin menoscabo de poder advertir el hecho de la remisión de un motivo inexacto, como tiempo sin disponibilidad.

Ahora bien, para poder corroborar que las pruebas remitidas son veraces, en virtud del Principio de presunción de veracidad, el cual permite prueba en contrario, y conforme el Reglamento General de Acciones de Supervisión, el OSIPTEL podrá realizar todas las supervisiones, en campo, remotas, en sus centros de operación, llamadas a sus centros de atención, análisis de la información reportada para determinar la condición del servicio, entre otras, a fin de verificar si la información y/o documentos probatorios remitida por la empresa operadora, realmente son veraces.

Es importante tener en cuenta que para el caso del cumplimiento de las disposiciones relativas a la disponibilidad, en cuanto las acciones se encuentren circunscritas por situaciones fortuitas o de fuerza mayor, se evaluará la diligencia ex-ante, durante y ex-post, de la empresa operadora.

Es menester precisar que la diligencia exigible a la empresa operadora será en proporción a la gravedad de los riesgos creados, de tal modo que tanto mayor será la diligencia exigible cuanto mayor sea el riesgo creado y que en el caso de las empresas operadoras, deben observar la máxima diligencia tanto en la prestación del servicio como en la disponibilidad y permanencia del mismo, habida cuenta que el rubro de la empresa operadora justamente son las telecomunicaciones, por lo que todas las situaciones que la hagan susceptible de falta de disponibilidad o permanencia serán tomadas en cuenta para determinar si fue diligente y en consecuencia, si así lo demostrara la circunstancia fortuita o de fuerza mayor será excluida o considerada excluyente de responsabilidad, según sea el caso.

Como se aprecia, el giro de la reglamentación de la disponibilidad responde a una necesidad de que los Teléfonos de Uso Público sean de utilidad en los Centros Poblados Rurales, pero para que ello sea posible es necesario otorgar a la empresa operadora una reglamentación versátil mediante la cual pueda desenvolverse del modo que mejor lo considere pertinente, buscando que la disponibilidad del servicio se efectúe conforme a los parámetros establecidos en el presente Reglamento.

VI. SERVICIO DE TELÉFONOS DE USO PÚBLICO SIN DISPONIBILIDAD

Como puede apreciarse del artículo 4° del presente Reglamento, el servicio de telefonía de uso público sin disponibilidad abarca todas las situaciones vinculadas con el desarrollo del servicio durante el horario de atención establecido. En ese orden, los factores que puedan originar la falta de disponibilidad del servicio trascienden la operatividad del servicio, es decir no se trata sólo de que el teléfono de uso público esté malogrado o inoperativo, sino también que se impida su uso. Este impedimento de uso del servicio engloba las situaciones como el hecho que el aparato telefónico esté guardado, retirado, desconectado, haber sobrepasado el tiempo tolerado para realizar mantenimientos o se impida su uso por causas externas, como la negativa del encargado de atender el servicio, pues, de acuerdo a la experiencia recogida, estando el servicio operativo, el centro de atención se encontraba cerrado o se impedía el acceso dentro del horario de atención.

Estas consideraciones han tenido su origen en la experiencia de las supervisiones realizadas por OSIPTEL, de las evaluaciones de la información remitida por las empresas operadoras y finalmente de las declaraciones del público usuario y las autoridades. Ahora bien, la disponibilidad del Teléfono de Uso Público no sólo se dirige a la condición del aparato y su funcionamiento, también se dirige a garantizar el acceso del servicio al público usuario.

Por otro lado, se ha podido recoger casos en los cuales el público usuario, incluyendo al encargado de atender el servicio y las autoridades, han reportado la falta de disponibilidad del servicio. Para estas situaciones el Reglamento está previendo que si el OSIPTEL ha tomado conocimiento de estos casos lo comunicará a la empresa operadora a fin de determinar la fecha de inicio y fin de la falta de disponibilidad. En cambio, si es que el reporte se hace a la empresa operadora (artículo 16°) la empresa operadora deberá reportar este tiempo sin

disponibilidad contando desde el reporte, además de fijar un tiempo establecido para atender y resolver el problema reportado.

Finalmente, el tiempo sin disponibilidad por cada teléfono de uso público se computará desde la fecha que señala la empresa, con cargo de verificación del OSIPTEL, tanto en sus reportes de ocurrencias o en las comunicaciones que haga al OSIPTEL, por requerimiento expreso o porque se haya verificado esta condición, hasta que la empresa operadora comunique el cese con el sustento respectivo. Este sustento requiere que la empresa acredite que el teléfono ya se encuentra disponible.

VII. INSTALACION CON PERIODO DE PRUEBA

En aras de fomentar el acceso al servicio para más usuarios y fomentar la inversión privada, el OSIPTEL ha considerado pertinente incorporar en el presente Reglamento la posibilidad de que la empresa operadora instale nuevos servicios en otros centros poblados rurales y éstos se encuentren en un Período de Prueba y determinar, en este tiempo, si es que el servicio tiene la acogida necesaria. Cabe mencionar que en este periodo de prueba la empresa no es pasible directa de sanción de la disponibilidad, aunque podrían ser pasibles de sanción por la remisión de información incompleta o inexacta si es que no reportan las instalaciones, conforme lo establece el presente Reglamento, o también por no comunicar a los usuarios del Centro Poblado Rural y a la autoridad competente, que la instalación se está realizando sujeta a un período de prueba.

VIII. CENTRO POBLADO RURAL SIN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La forma de determinar cuándo el centro poblado rural se encuentra sin disponibilidad, así como el cálculo para obtener el porcentaje del tiempo sin disponibilidad del centro poblado se encuentra en el Anexo 06 del presente Reglamento.

La empresa operadora no podrá mantener un Centro Poblado Rural sin disponibilidad, un período consecutivo o alternado, cuyo porcentaje del tiempo sin disponibilidad en un año calendario sea mayor al ocho por ciento (8%), que es el mismo valor exigido en el anterior reglamento que se ha considerado mantener en presente Reglamento.

Ahora bien, tomando en cuenta los comentarios realizados por las empresas operadoras, para efectos del cálculo de las horas del Centro Poblado Rural Sin Disponibilidad, se consideran únicamente aquellos Teléfonos de Uso Público que durante su horario de atención en un día calendario, estuvieron Sin Disponibilidad.

Cabe mencionar que todas las fracciones de hora en las evaluaciones serán consideradas, en todo caso, en favor de la empresa operadora. Es decir, si existiere un tiempo sin disponibilidad de 75.9 horas, el redondeo será a 75 horas sin disponibilidad.

IX. TELÉFONO DE USO PÚBLICO EN OBSERVACIÓN

Por otra parte, el presente Reglamento incorpora la posibilidad de que las empresas operadoras soliciten al OSIPTEL o que éste determine de oficio, la inclusión de un Teléfono de Uso Público dentro de un período de “observación”, cuando éste presente bajo tráfico o no tenga tráfico y haya sido comunicado por la empresa operadora que esta situación no se debe a que el teléfono se encuentra inoperativo (malogrado, desinstalado, guardado y otros aspectos técnicos similares) o por la falta de atención al público, sino que se trata de otros aspectos (descritos en el artículo correspondiente y su respectivo anexo) que confirman que el servicio no es requerido en ese centro poblado rural.

Es preciso señalar que el OSIPTEL luego de la evaluación a la que está sometido el centro poblado rural debe determinar cuál es la situación en relación con el servicio que presta la empresa operadora y si se confirma la manifestación de la empresa no tomará en cuenta este periodo en las evaluaciones y acciones de supervisión del periodo anual correspondiente. Queda claro que la exclusión de dichas evaluaciones y acciones de supervisión están directamente relacionadas con la prestación del servicio de telefonía de uso público rural, pudiendo OSIPTEL realizar las acciones que considere respecto de otros aspectos vinculados a los servicios de telecomunicaciones que brinde la empresa operadora en general.

X. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN ANTE EL OSIPTEL

El presente Reglamento se muestra más versátil en el cumplimiento de las obligaciones de información, de tal manera que se ha reducido la obligación a la remisión de un Informe mensual el cual contiene un reporte de ocurrencias y otro reporte de tráfico, adjunto a una carta con la cual ingresará al OSIPTEL y en la cual constará la fecha en que se hizo entrega de la información. Se remite dos dispositivos ópticos por informe en vista que el tráfico remitido por las empresas operadoras tienen un tratamiento especial por presentar información confidencial y con la finalidad de guardar el debido cuidado de dicha información de allí que sea necesaria su remisión en dispositivo óptico separado. Adicionalmente, la empresa operadora debe solicitar la confidencialidad correspondiente.

Asimismo, se ha dispuesto de un mayor plazo para la remisión de las acreditaciones vinculadas a los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, sin perjuicio de la facultad del OSIPTEL de requerir información en el momento que lo requiera conforme a lo dispuesto por la Ley N° 27336 – Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL”.

XI. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO

A fin de cautelar que los usuarios tengan un mínimo de horas de acceso a los servicios de telefonía pública, se dispone que la empresa operadora deba atender al público usuario por lo menos doce (12) horas diarias, horario que puede ser segmentado o por bloques, entre las 06:00 y las 22:00 horas. Teniendo en cuenta que los centros poblados rurales tienen diferentes condiciones y necesidades, se ha previsto dejar a consideración de la empresa operadora solicitar al OSIPTEL una reducción del horario de atención hasta un mínimo de seis (06) horas diarias.

La importancia del establecimiento de un horario de atención, se refleja en la necesidad de que los usuarios puedan tener la seguridad del acceso al Teléfono de Uso Público en un horario mínimo predeterminado y que debe ser de su conocimiento de manera previa.

Es preciso señalar que la responsabilidad de la empresa operadora por el incumplimiento del horario de atención, constituida por la afectación a los usuarios en un día particular en que dicha práctica es detectada, se considera, a su vez, como causal de Teléfono de Uso Público Sin Disponibilidad y sus efectos abarcan a todos los Teléfonos instalados en el local de atención. Sin embargo, el tiempo sin disponibilidad es computado sin tomar en cuenta el tiempo que duró la acción supervisión en campo del OSIPTEL, conforme a lo señalado en el tercer numeral del artículo 15° del presente Reglamento, ya que durante este tiempo prevalecerá el incumplimiento del horario de atención por sí mismo.

Ahora bien, al haberse determinado que a su vez, el horario de atención es una situación ligada directamente a la disponibilidad del servicio, por cuanto su incumplimiento genera que el servicio no pueda estar disponible, necesariamente tiene que considerarse como una causal, tal y como lo establece el literal b del numeral 4.1 del artículo 4° del presente Reglamento.

XII. CARGA DE LA PRUEBA

Como puede apreciarse del contenido del presente Reglamento, encontrados, detectados o comunicados los incumplimientos de la empresa operadora respecto de la disponibilidad, continuidad y/u obligaciones del presente reglamento, le corresponde a la empresa operadora acreditar o sustentar que dichos incumplimientos se debieron a razones de caso fortuito o de fuerza mayor, según sea el caso, y que actúa con la diligencia debida.

Si bien OSIPTEL, determina objetivamente el incumplimiento sobre lo informado por la empresa operadora, lo reportado por el público usuario y lo detectado en cualquiera de las formas de supervisión efectuada por OSIPTEL, será imprescindible la inversión de la prueba, a fin que la empresa operadora, una vez detectado su incumplimiento, en un caso concreto tenga la oportunidad de acreditar o sustentar que dichos incumplimientos se debieron a razones de caso fortuito o de fuerza mayor, según sea el caso, y que actuó con la diligencia exigible tanto ex-ante, durante y/ o ex-post.