

NORMA QUE MODIFICA LA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo Primero. - Modificar el artículo 39 y el Anexo N° 9 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y modificatorias, en los siguientes términos:

“Artículo 39.- Devolución por interrupciones

En caso de interrupción del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas:

- (i) *Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora debe devolver al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realiza en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución a través de una forma de pago distinta.*

En caso se trate de servicios que utilizan sistemas de tarjeta de pago, la empresa operadora debe informar al Osiptel los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución a los abonados y usuarios.

La devolución se realiza conforme a los plazos establecidos en el artículo 38.

- (ii) *Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no puede exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.*

Lo establecido en los incisos (i) y (ii) del presente artículo, también es aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.

Una vez restituido el servicio, la empresa operadora debe permitir que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio. Esta regla es aplicable tanto para los servicios cuya tarifa o renta fija se paga de forma adelantada como para los que utilizan sistemas de tarjetas de pago.”



“ANEXO 9

RÉGIMEN DE INFRACCIONES

Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por Osiptel.

Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en:

Los artículos 2 (segundo párrafo) 3, 4, 5 (segundo y cuarto párrafo), 7, 7-A, 8, 9, 10, 11, 11-A, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 39-A, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48-A, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, y las Disposiciones Finales Tercera, Cuarta y Sétima.

Los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.4, 5, 6, 7, 8.1 del Anexo 2; 1, 2 y 3 del Anexo 3; 1.1, 1.2, 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 4 del Anexo 4; 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 4 del Anexo 5; 1, 2, 3, 4.1, del Anexo 6; 1.1, 1.3, 1.5, 2.1, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 del Anexo 8.

También constituye infracción el incumplimiento de la Resolución de Gerencia General a que se refiere el punto 2.1 del Anexo 5, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora.”

Artículo Segundo. – Incluir el artículo 39-A de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y modificatorias, conforme el siguiente texto:

“Artículo 39-A.- Compensación por interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo

En el caso de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo brindado en áreas urbanas, originadas por causas atribuibles a la empresa operadora, dicha empresa operadora deberá efectuar una compensación al abonado, en forma adicional a la devolución aplicable conforme al artículo 39.

Para la aplicación del presente artículo, una interrupción del servicio originada por causa atribuible a la empresa operadora corresponde a cualquier interrupción del servicio que no resulta de responsabilidad del abonado o usuario, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.



El monto por compensación al abonado por interrupción del servicio se determina de acuerdo a la siguiente regla:

$$VC = \alpha_i * VD$$

Donde:

VC: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio.

VD: Es el valor calculado para la retribución al abonado por el concepto de devolución por interrupción del servicio, conforme a las reglas previstas en el artículo 39.

α_i : Es el factor multiplicativo por compensación, cuyo valor varía en función al tiempo de interrupción de servicio.

RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR
Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5
Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3
Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5
Mayor a 1,440 minutos	α_4	4

La compensación al abonado por interrupción del servicio se realiza manera conjunta con la devolución correspondiente, de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 38.”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

PRIMERA.- La determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras disposiciones necesarias para el resto de servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente, sin perjuicio del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N° 31761.

SEGUNDA.- Las disposiciones contenidas en la presente norma son aplicables a partir del 3 de agosto de 2023, conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31761.

