



Lima, 11 de agosto de 2023

Señor
LENNIN FRANK QUISO CÓRDOVA
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA
OSIPTEL
Lima. -

Asunto: Presentamos comentarios al proyecto de “Proyecto de Modificación a la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”

Ref.: Resolución No. 217-2023-CD-OSIPTEL

De nuestra mayor consideración,

Es grato dirigirnos a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente, y a la vez, nos pronunciamos con relación al asunto de la referencia.

Sobre el particular, respetuosamente presentamos nuestros comentarios al Proyecto de Modificación a la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los cuales adjuntamos como Anexo.

Al respecto, consideramos que es importante buscar la armonización integral con todo el marco regulatorio, por lo que, compartimos algunas sugerencias y precisiones que solicitamos sean tomadas en cuenta en la aprobación del Proyecto de Norma.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joana Melgarejo Rodriguez'.

Joana Melgarejo Rodriguez
Jefa de Regulación
DIRECTV PERÚ S.R.L.



Proyecto de Norma que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. 217-2023-CD-OSIPTEL)	
Artículo	Comentarios
Trigésimo Noveno	<p>1. Finalidad de la norma</p> <p>Sobre el particular, del Informe N° 0122-DPRC/2023 (en adelante, el “Informe”) se desprende que la propuesta de modificación tiene como objetivo establecer directivas necesarias para la aplicación del derecho de compensación por interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones dispuesto en la Ley No. 31761 cuya principal finalidad es reducir las incidencias en interrupciones.</p> <p>Sin embargo, en el Informe se señala que la compensación por el servicio, planteada por la Ley anteriormente referida y desarrollada en la norma sujeta a comentarios <u>debe definirse a través de la retribución de la pérdida de bienestar por la interrupción ocurrida.</u></p> <p>En tal sentido, consideramos que incluir un pago adicional a favor del usuario no necesariamente cumpliría de forma efectiva con la principal finalidad de la norma que es reducir las incidencias de interrupciones, sino que representaría un encarecimiento de la ejecución de los servicios sin mayor sustento.</p> <p>2. Concepto civil en regulación administrativa</p> <p>Por otro lado, al modificar el artículo 39° e incluir el artículo 39-A se marca la diferencia entre el concepto de devolución y el concepto de compensación, en donde el primero tiene como finalidad devolver el monto correspondiente al tiempo no consumido del servicio, y el segundo sería la retribución, que se paga al usuario de forma adicional a la devolución, por la pérdida de bienestar del usuario ocasionada por la interrupción ocurrida.</p> <p>En relación con este punto, en el Informe se indica que en relación con la Ley No. 31761 el Congreso efectuó una clara distinción entre compensación e indemnización, determinando que no son excluyentes.</p> <p>Al respecto, es importante considerar lo dispuesto en el artículo 100° del Código de Protección y Defensa al Consumidor:</p>



*“El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor **está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente**, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y **medidas correctivas reparatoras y complementarias** que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor”.*

En este sentido, conforme se señala en el artículo 115° del mencionado cuerpo normativo las medidas reparatoras son aquellas que tienen el objeto **de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, considerándose como una de estas medidas efectuar la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor más los intereses aplicables.**

Ahora bien, en supuestos de interrupciones de un servicio público de telecomunicaciones, la devolución o compensación (entendiéndose este último término como el ajuste entre montos facturados y saldos a favor del usuario), sería la medida idónea para reponer las consecuencias patrimoniales **directas e inmediatas** que se puedan haber ocasionado en contra del consumidor.

Bajo esa misma línea el concepto de “compensación” que estaría siendo regulado a detalle por la propuesta normativa en comentario, es un concepto de pago a favor del usuario adicional a la devolución que buscaría reparar los daños que hubiere podido sufrir el usuario por la interrupción del servicio como no poder ingresar a una entrevista de trabajo virtual, o no poder sustentar una tesis, según se propuso como ejemplo en la nota informativa que figura en la página web de OSIPTEL en la que hacen referencia a esta iniciativa normativa (<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/proyecto-de-ley-sobre-compensaciones-a-usuarios-por-interrupciones-promovera-la-calidad-en-los-servicios-de-telecomunicaciones/>).

Considerando lo anterior, al tener como principal objetivo la reparación de daños que no se encuentran directamente relacionados a la interrupción y que podrían estar relacionados a eventos y apreciaciones por parte de los usuarios con un alto nivel de subjetividad, este concepto de “compensación” se equipararía al de indemnización previsto en el artículo 1321° del Código Civil el mismo que indica *“queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve. (...)”*, en este caso conforme lo dispone dicho artículo la no ejecución de obligaciones sería la interrupción del servicio por causas atribuibles a la empresa operadora (dolo, culpa inexcusable o culpa leve).

De lo explicado anteriormente, queda claro que independientemente de la denominación de “compensación” que se le ha otorgado, este concepto corresponde a un pago de naturaleza resarcitoria, por lo que, los perjuicios que el usuario hubiere



sufrido como efecto de la interrupción del servicio que no pudieran ser reparados con la devolución, deberán ser requeridos en sede judicial, efectuando la valoración correspondiente según la evaluación de cada caso en particular. Cabe señalar que la Indemnización de Daños y Perjuicios, tiene como función resarcir o reparar al afectado por un hecho dañino y está orientada a que el afectado recobre la situación que tenía antes de producido el daño, otorgándole al afectado una suma de dinero necesaria para colocarla en el estado que se encontraba.

En consecuencia, de lo expuesto consideramos que la inclusión del concepto de compensación no solo encarecería la prestación del servicio de forma injustificada, sino que no cumpliría con el objetivo principal de disminuir la cantidad de incidentes de interrupción y pretendería incluir un concepto regulado bajo las normas civiles, pese a tener naturalezas y finalidades diferentes.

Por ello, solicitamos que el Regulador elimine la referencia a una compensación a efectos de evitar la confusión de este término con el de devolución, y se modifique el artículo conforme a lo siguiente:

“Artículo 39.- Devolución por interrupciones

En caso de interrupciones 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. Si la interrupción del servicio fuese por trescientos sesenta (360) horas o más, consecutivas o no, en un ciclo de facturación mensual, la empresa operadora exonera al abonado del pago de la tarifa o



	<p><i>renta fija correspondiente, si lo hubiere, o devuelve el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés. Para aquellos servicios cuyo ciclo de facturación no sea mensual, dicha exoneración o devolución se realiza teniendo en consideración el valor equivalente a un mes de la tarifa o renta fija correspondiente. En los casos que se interrumpa el servicio por más de un mes, la empresa operadora debe exonerar del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, de manera proporcional al tiempo de interrupción del servicio.”</i></p>
Trigésimo noveno - A	<p>Sobre los criterios de Cálculo de la Compensación por Interrupción del Servicio de Internet Fijo</p> <p>Si bien en el Informe se desarrollan los criterios utilizados para el cálculo de la compensación a aplicar en relación con el tiempo de duración de la interrupción del servicio fijo de internet, se parte de la premisa general de que durante las interrupciones de este servicio los usuarios utilizan los datos de su servicio de internet móvil. Sobre este punto, consideramos que la referida premisa no ha sido adecuadamente sustentada en criterios objetivos (estadísticas, informes de mercado, entre otros) como para ser utilizada para la determinación de la compensación a pagar, lo cual refuerza lo comentado en el punto anterior en cuanto a que este concepto pretende reparar eventos altamente subjetivos en los que cada usuario puede tomar diferentes determinaciones. La aprobación del Proyecto podría dar lugar a una situación de indefensión al no brindarle la oportunidad de defensa y/o análisis si es correcta la cantidad pagada en concepto de compensación, incluso podría darse una duplicidad indemnizatoria.</p> <p>Adicionalmente, al pretender aplicar un criterio de cálculo en relación con el tiempo de interrupción del servicio, bajo un criterio que no ha sido objetivamente demostrado, se está pretendiendo estandarizar un mercado compuesto por diferentes perfiles de usuarios, en la medida que los servicios que se brindan varían con relación a la velocidad, tarifas aplicables, necesidades del cliente, cantidad de servicios contratados (empaquetados), ofertas, entre otros. En tal sentido, establecer criterios de cálculos relacionados al tiempo de interrupción del servicio, en algunos casos tampoco cumpliría con el objetivo de compensar el eventual daño sufrido por el usuario, el cual solo podría ser requerido en calidad de indemnización acudiendo al órgano jurisdiccional competente.</p> <p>Por ello, solicitamos que el Regulador no incorpore este artículo a la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p>