



CGR-02473-2023-JRU

Lima, 11 de agosto de 2023

Señores
OSIPTEL
Presente.-

Atención : Sergio Cifuentes Castañeda
Gerente General de OSIPTEL

Asunto : Remite comentarios respecto del Proyecto de Norma que Modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Referencia : Resolución de Consejo Directivo N° 00217-2023-CD/OSIPTEL.
Ley 31761. Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 702 por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones para otorgar a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones.

De nuestra consideración,

La presente tiene por objeto pronunciarnos respecto a la resolución de la referencia mediante la cual pone a conocimiento del público general, la propuesta de modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones respecto a la compensación por interrupción del servicio.

Al respecto, en Entel venimos realizando cuantiosas inversiones¹ para seguir dinamizando la competencia en el mercado móvil, hogar y corporativo del Perú, lo que implica que estamos enfocados a brindar mayores y mejores servicios a nuestros clientes. En esa línea, es importante que las disposiciones regulatorias que se emitan contemplen el grado de compromiso de cada empresa operadora por brindar un servicio de calidad y una buena experiencia a sus clientes.

En ese sentido, respetuosamente manifestamos nuestra preocupación por la propuesta normativa que contempla la compensación por interrupción del servicio en la cual, si bien -su emisión- responde a una obligación establecida por disposición legal, advertimos que, no se ha considerado la naturaleza indemnizatoria que involucra la compensación, por lo que es necesario que se evalúe ciertos presupuestos para su determinación.

En efecto, a pesar de que la Ley 31761 establece que la compensación por interrupción del servicio no tiene naturaleza indemnizatoria, no podemos negar dicha naturaleza; y siendo ello así es necesario que exista un proceso de probanza para establecer si corresponde o no efectuar la compensación; es por ello, que a través de la presente hacemos llegar nuestros comentarios y una propuesta de flujo que permita cumplir con la disposición legal y que a la vez satisfaga la pérdida de bienestar de los abonados por la interrupción ocurrida, esto en línea con las disposiciones de países como Chile y Argentina, que han sido objeto de comentarios en el Informe N°122-DPRC-2023 (en adelante, Informe N° 122)

Adicionalmente, advertimos que la propuesta normativa no contempla plazo alguno de implementación a pesar de que al momento de establecer la fórmula compensatoria -en el Informe

¹ <https://gestion.pe/economia/empresas/telecomunicaciones-entel-invertira-en-diversos-proyectos-en-peru-el-2023-noticia/>



N° 122-, se considera como un *elemento de desventaja para establecer el factor multiplicativo diferenciado, la menor facilidad para la implementación por parte de las empresas operadoras:*

Desventaja

- Establecer un factor multiplicativo diferenciado para la compensación de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo, **podría implicar una menor facilidad para su implementación.**

Sin embargo, como se ha observado a lo largo de los años y de los múltiples proyectos y propuestas normativas, cualquier cambio o modificación de obligaciones implica una implementación, desarrollo, etapa de pruebas y ejecución por parte de las empresas operadoras.

En efecto, nuestros sistemas comerciales y procesos internos se encuentran diseñados para dar cumplimiento a las obligaciones actuales, si bien cada cierto tiempo hacemos revisiones y mejoras en beneficio de nuestros clientes; nuevas obligaciones implican cambios muchas veces estructurales y de configuraciones para los cuales tenemos que elaborar documentos técnicos que involucran el mapeo de todos los casos de uso que se verán impactados con los cambios, los cuales -conforme vuestro despacho tiene conocimiento- necesitan de un tiempo mínimo de seis (06) meses.

Es por ello, que respetuosamente solicitamos se consigne el plazo de implementación de seis (06) meses como mínimo que tendremos las empresas operadoras para cumplir con la obligación de compensar a nuestros abonados en caso de interrupción del servicio; y que su vuestro despacho ha considerado en el Informe N°122 que sustenta el proyecto normativo bajo comentario; ello permitirá estructurar la compensación y que éstas se efectúen dentro del marco normativo.

Por otro lado, advertimos que, para el análisis; el proyecto normativo ha considerado a las dos (02) empresas que tienen mayor mercado en servicio de internet fijo, y conforme se observa del Informe N°122 uno de los fundamentos para la propuesta compensatoria es el grado de insatisfacción que tienen los abonados respecto de la calidad del servicio que se les brinda y la cantidad de averías que presentan. Al respecto, consideramos que un factor fundamental a contemplar para la propuesta compensatoria es la cantidad de abonados que posee una empresa operadora en el servicio de internet fijo y el grado de inversión que viene realizando para posicionarse en este mercado; con ello, se permitirá que las empresas pequeñas o minoritarias se encaminen a seguir invirtiendo en el servicio de internet fijo y puedan entrar a competir en este mercado.

En efecto, al igual que en otras disposiciones normativas en las cuales el regulador ha considerado pertinente efectuar la distinción para aplicar la regulación en función a la cantidad de abonados que posee una empresa operadora, consideramos que para la propuesta compensatoria es pertinente que el OSIPTEL también evalúe la necesidad de establecer dicha regulación para las empresas pequeñas o minoritarias que están invirtiendo para crecer en este mercado. Esto, dado el alto grado de inversión que implica la implementación de obligaciones regulatorias.

En ese sentido, solicitamos que el regulador considere optar por un beneficio mayor, esto es, priorizar la inversión y, por ende, la competencia del mercado de internet fijo, y se establezca un régimen regulatorio diferenciado por cantidad de abonados que posean las empresas operadoras, esto es, considerando normas como las Resoluciones N° 127- 2013-CD/OSIPTEL², N° 145-2021-

² Resolución de Consejo Directivo N° 127- 2013-CD/OSIPTEL

Artículo 2°.- Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en la presente norma será de aplicación a las empresas operadoras que presten servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, en la modalidad de abonados. Para el caso de las empresas operadoras que



CD-OSIPTTEL³, 172-2022-CD/OSIPTTEL⁴, 251-2021-CD/OSIPTTEL⁵ y 170-2020-CD-OSIPTTEL⁶, aplique a las empresas operadoras que posean más de 500 000 abonados.

Finalmente, adjuntamos a la presente nuestros comentarios detallados al proyecto normativo, Anexo1, y solicitamos una reunión de trabajo para exponer los mismos a su equipo de trabajo.

Muy atentamente,



Paola Marquez
Gerente de Regulación

brinden estos servicios en forma empaquetada o en convergencia con otros servicios públicos de telecomunicaciones, las obligaciones que se deriven de la presente norma también les resultarán aplicables por dichos servicios. Se excluye de la aplicación de la presente norma a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija o servicios públicos móviles, que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

- 3 Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTTEL
"Artículo 46-A.- Envío de reportes al OSIPTTEL
La información de los reportes de problemas de calidad y averías, sus actualizaciones serán enviadas al OSIPTTEL exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTTEL para tal efecto. El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional."
- 4 Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTTEL
"Artículo 13.- Información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de canales digitales
Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional están obligadas a desarrollar e implementar una página web de Internet, en la cual deben incluir la información señalada en el punto 1.1 del Anexo 4.
Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad de abonados igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, debe incluir en su página web de Internet la información de cobertura del servicio en los términos establecidos en el Anexo 10.
- 5 Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTTEL
Artículo 11-A.- Acceso virtual del OSIPTTEL a los expedientes de reclamos
Las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTTEL el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos, de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTTEL.
- 6 Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTTEL
Artículo 89.- Obligaciones mínimas de las empresas operadoras
Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional están obligadas a:
a. Conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios.
b. Mantener la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTTEL para el acceso al Sistema de Gestión de Usuarios, así como de la información intercambiada a través del mismo.



ANEXO 1

COMENTARIOS A LA PROPUESTA QUE MODIFICA LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

➤ **R.C.D. N° 127-2023-CD/OSIPTEL – CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

PROYECTO	COMENTARIOS DE ENTEL
<p><i>“Artículo 39.- Devolución por interrupciones</i></p> <p><i>En caso de interrupciones del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas:</i></p> <p><i>(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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>La devolución se realiza conforme a los plazos establecidos en el artículo 38.</i></p>	<p>Sin comentarios.</p>



<p>(ii) <i>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.</i></p> <p><i>Lo establecido en los incisos (i) y (ii) del presente artículo, también es aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 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.</i></p> <p><i>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>	
<p>ANEXO 9 RÉGIMEN DE INFRACCIONES</p>	<p>Al respecto, señalamos que en el Perú la figura de compensación tal como lo establece la Ley 31761 es nueva y, por tanto, es necesario que el regulador establezca un tiempo de adaptación o marcha</p>



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 Séptima. 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.”

blanca para su aplicación por parte de las empresas operadoras; y se establezcan herramientas eficaces que permitan cumplir con las obligaciones impuestas.

En esa línea, conforme señala Francisco Ochoa⁷, existen dos (02) formas para hacer cumplir la Ley: *la estrategia sancionatoria y la persuasiva*; ésta última efectuada a través del consejo, negociación y/o coordinación. Sin embargo, del Anexo 9. Régimen de infracciones bajo comentario advertimos que el regulador ha optado por una estrategia sancionatoria o disuasiva sin evaluar o considerar que, mediante la coordinación y el seguimiento podemos conseguir el mismo objetivo;

En efecto, advertimos del Informe N° 122 que el fundamento para incluir el nuevo artículo 39-A al régimen sancionatorio es el siguiente:

“ (...) , la modificación del anexo N° 9 tiene como propósito incorporar dentro del régimen sancionador el incumplimiento de la obligación de compensación. Ello se fundamenta en la importancia que tiene la obligación dada la promulgación de la Ley, de manera que se establezcan los mecanismos necesarios para garantizar su cumplimiento.”

(Subrayado agregado)

Del texto citado entendemos que el regulador solo considera que la sanción es el mecanismo para garantizar el cumplimiento de

⁷ OCHOA MENDOZA, Francisco. ¿Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera «responsiva» la regulación en el Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos. Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP. 2016.



	<p>obligación, situación que no es correcta, toda vez que, no ha evaluado otras herramientas como las de la regulación responsiva y tampoco la conducta de los administrados para cumplir las disposiciones regulatorias.</p> <p>En esa línea, nuevamente citamos a Ocho quién nos precisa lo siguiente: <i>“(...) Lo señalado implica que el éxito de una regulación parte del hecho de aceptar que no todos los agentes sujetos a ella reaccionan del mismo modo ni poseen los mismos incentivos o nivel de información”</i></p> <p>En ese sentido, consideramos que el regulador debe evaluar la utilización de otras herramientas igual o mayor de eficaces que la sancionatoria para el cumplimiento de las obligaciones; más aún en un mercado altamente competitivo como el de telecomunicaciones en el cual, factores como la experiencia y la calidad del servicio constituyen ejes fundamentales para el cliente decida o no estar o contratar con una empresa operadora.</p> <p>Por lo expuesto, respetuosamente solicitamos al Regulador reformular la inclusión del artículo 39-A como infracción administrativa y optar por herramientas igual o de mayor eficacia que permitan obtener la misma finalidad, garantizar el cumplimiento de las compensaciones; en este caso, como las medidas correctivas o cartas de advertencia; o en su defecto ir escalando en la pirámide de cumplimiento.</p>
	<p>El artículo 39-A propuesto contempla la compensación por interrupción en el servicio de acceso a Internet fijo brindado en áreas</p>



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:

$$VC = ai * VD$$

urbanas para lo cual dispone que la compensación se debe efectuar en forma adicional a la devolución aplicable conforme lo establece el artículo 39; y solo se exceptúa en las interrupciones del servicio producidas por:

- 1) Trabajos de mantenimiento
- 2) Caso fortuito o fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control de la empresa operadora.

Sin embargo, debemos precisar que la Ley 31761, establece que la compensación por interrupción del servicio público de telecomunicaciones **solo se efectuará por causa atribuible a la empresa operadora:**

*“Artículo 78-A. Compensación por interrupción del servicio
Cuando haya una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones **por causa atribuible a la empresa operadora**, esta devuelve al abonado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio. La compensación no tiene carácter indemnizatorio. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) determina la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación señalada en el primer párrafo”.*
(Negrita agregado)

En ese sentido, si comparamos lo contemplado en la Ley y la propuesta normativa del OSIPTel advertimos que éste está incluyendo supuestos de caso fortuito y fuerza mayor como supuestos adicionales pese a que obviamente se encuentran fuera de la esfera de control de la empresa operadora; y, por tanto, no se tendría que compensar.



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
<i>Mayor a 60 hasta 300 minutos</i>	α_1	3.5
<i>Mayor a 300 hasta 700 minutos</i>	α_2	4
<i>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</i>	α_3	4.5
<i>Mayor a 1,440 minutos</i>	α_4	5

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.”

En esa línea, debemos precisar que nos causa preocupación que el OSIPTEL haya desglosado y considerado el caso fortuito y la fuerza mayor como situaciones distintas a las circunstancias fuera del control de la empresa, puesto que dichas situaciones obviamente son situaciones extraordinarias en las cuales las empresas operadoras no tenemos responsabilidad alguna; por lo que una vez acontecido el hecho no debe existir carga probatoria por parte de las empresas operadoras.

Ahora bien, otra de las obligaciones que nos genera incertidumbre es la relacionada a la oportunidad de efectuar la compensación; la cual pasamos a desarrollar:

Oportunidad de efectuar la compensación:

Al respecto, consideramos que la compensación no debe efectuarse en la misma oportunidad en la que se realiza la devolución por interrupción del servicio, nos explicamos:

De acuerdo con el texto del artículo 39-A no se advierte si la sola declaración de la empresa operadora que la interrupción aconteció por circunstancia fuera del control de ésta, es suficiente o si es necesario que el regulador declare tal situación. Entonces, al no existir un proceso claro de si corresponde o no compensar no es viable que se obligue a las empresas operadoras a ejecutar una compensación en el momento de la devolución por interrupción del servicio.

En efecto, es necesario que se establece expresamente en la norma si la declaración de la propia empresa operadora es la que determina la compensación o si el regulador se encargará de ello. En el caso



de ser el OSIPTEL, consideramos que es necesario exista un proceso plenamente establecido para informar sobre la interrupción y la declaración de la compensación. De lo contrario estaríamos en un estado de incertidumbre, en las que de existir situaciones que la empresa operadora considera como interrupciones fuera de su esfera de control, el regulador no se encuentre de acuerdo con lo informado por la empresa operadora y, por ende, obligue a compensar en la oportunidad de las devoluciones a pesar de que ésta alegue estar inmersa en una causal de excepción.

En ese sentido, consideramos que si es el regulador el que declara que la interrupción es de responsabilidad de la empresa operadora, es necesario exista un proceso donde éste pueda determinar si aquella se encuentra fuera de la esfera de control de la empresa; de lo contrario, podríamos estar ante situaciones de contradicción entre la empresa operadora y el regulador; lo que conllevaría a un aumento de la carga administrativa, si consideramos que el no compensar conforme a la propuesta del artículo 39-A constituye fracción administrativa, y por consiguiente inicio de procedimientos sancionadores, por el simple hecho de no contemplar un proceso para determinar si corresponde o no compensar.

En ese sentido, sugerimos el siguiente proceso:

- 1) La empresa operadora comunica la interrupción y la cantidad de abonados afectados, informando el motivo de la interrupción y si ésta se encuentra fuera de su esfera de control.



- 2) El OSIPTEL recibe la información, evalúa si la interrupción es producto del mantenimiento o de la responsabilidad de la empresa operadora y procede a notificar:
 - No corresponde realizar la compensación por no ser de responsabilidad de la empresa operadora.
 - Solicitar medios de prueba a la empresa operadora para determinar si corresponde o no realizar la compensación.
- 3) La empresa operadora recibe la respuesta del regulador:
 - No corresponde la compensación, cierra el proceso.
 - Recaba los medios de prueba (como mínimo 15 días hábiles) para remitir las acreditaciones.
- 4) El OSIPTEL notifica el resultado de la evaluación y de corresponder la compensación solicita a la empresa operadora efectuar ésta.
- 5) La empresa operadora cuenta con el plazo establecido en el artículo 38 para realizar la compensación.

El proceso señalado guarda plena concordancia con el Principio de Predictibilidad y Razonabilidad, en la medida que las empresas operadoras tomaran plenamente conocimiento de si corresponde efectuar una compensación o no.

- Adicional a ello, es necesario que se establezca un listado de los medios probatorios que la empresa operadora podrá alcanzar para acreditar que la interrupción no fue de su responsabilidad; y para ello, es necesario efectuar mesas de trabajo con todas las empresas operadoras a fin de que el



regulador tome conocimiento de la casuística que se presenta y se establezcan medios idóneos que y razonables.

Por ejemplo:

- Corte de energía eléctrica: Reclamo o comunicación a la empresa concesionaria de energía eléctrica respecto al corte de energía eléctrica.

Inclusive, si se llega a establecer una lista de eventos que se consideran fuera del control de la empresa, se puede agilizar el proceso. En tal sentido, solicitamos a vuestro despacho considerar la propuesta planteada a fin de evitar cualquier acción que deje en estado de indefensión a las empresas operadoras que involucren inicios de procedimientos sancionadores innecesarios que acarreen costos para la Administración y para las empresas operadoras.

Sobre la fórmula para compensar:

De acuerdo con el informe N°122 se ha optado por establecer un factor multiplicativo diferenciado para la compensación de las compensaciones del servicio de internet fijo debido a que:

Ventaja

- Al establecer un factor multiplicativo diferenciado para la compensación de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo, **se internaliza mejor la afectación que tienen sobre los abonados las interrupciones del servicio.**

Al respecto, debemos señalar que las empresas operadoras tenemos internalizadas lo que acarrea una afectación del servicio y su impacto hacia nuestros clientes, y somos las más interesadas en



salvaguardar el servicio; toda vez que en un mercado tan competitivo, los clientes podrían elegir a otra empresa operadora que le brinde un mejor servicio. En ese sentido, consideramos que es necesario efectuar un análisis exhaustivo para determinar el factor a aplicar.

En la fórmula propuesta se está considerando compensar a partir de sesenta (60) minutos, sin embargo, en el Informe no se sustenta los motivos por los cuales se ha considerado tomar este rango de interrupción.

Conocemos la importancia de contar con un servicio de calidad e ininterrumpido, sin embargo, para determinar el rango a partir del cuál compensar es necesario analizar las circunstancias con las que cuenta la empresa operadora para solucionar la interrupción.

En efecto, conforme se muestra el Cuadro N° 2 del Informe N° 122-DPRC-2023, países como Chile, Argentina, han considerado compensar a partir de dos (02) y tres (03) días de interrupción del servicio, respectivamente, sin embargo, en dicho informe no se sustenta los motivos por los cuales se ha considerado este rango, tampoco se sustenta los motivos para establecer el valor de 3.5 como factor.

En ese sentido, es necesario se evalúe razonablemente si la compensación no llegaría a absurdos de devolver a los abonados, más de la mitad de su cargo fijo mensual por 5 horas de interrupción del servicio; esto es, consideramos que la compensación debe tener carácter retributivo más no punitivo para la empresa operadora, más aún si es de conocimiento general que ninguna red tiene una disposición del 100%.



	<p>Es por ello, que se debe considerar el ARPU promedio del mercado y determinar que proporcional y razonablemente el valor compensatorio que se le otorgará a los abonados.</p> <p>Adicionalmente, debe señalar que si bien la propuesta normativa, en principio, se centra a las devoluciones del servicio de internet fijo en área urbana, es necesario también incluir como factor la geografía del país en las propias zonas urbanas; lo que constituye un elemento importante a evaluar en la formula compensatoria.</p> <p>En base a lo expuesto, consideramos reevaluar lo establecido en el artículo 39-A y establecer mesas de trabajo con todas las empresas operadoras a fin de cumplir cabalmente con lo establecido en la Ley 31761 sin involucrar un perjuicio para el mercado de telecomunicaciones.</p> <p>De otro lado, sería importante que se determine que la compensación no se aplique caso por caso, sino ante eventos masivos o críticos.</p>
	<p>Conforme se precisó al inicio de nuestra comunicación, el OSIPTEL no ha considerado un plazo de implementación necesario para desarrollar este proyecto, por tanto, nos remitimos a nuestros comentarios vertidos anteriormente y solicitamos un periodo de implementación de mínimo seis (06) meses a fin que se desarrolle técnicamente y se cumpla con la obligación regulatoria cabalmente.</p>