

MATRIZ DE COMENTARIOS
Flash Servicios Perú S.R.L.

El presente documento contiene los comentarios realizados al Proyecto de Norma que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado para comentarios mediante Resolución No. 00217-2023-CD/OSIPTEL (**“Proyecto Normativo”**).

Proyecto de norma	Comentario
Comentarios generales	<p>Saludamos la iniciativa de OSIPTEL de implementar reglas para la compensación a los abonados por interrupciones de servicios. Sin embargo, no advertimos la necesidad y/o justificación para establecer las modificaciones propuestas.</p> <p>En efecto, de acuerdo a la Resolución del Consejo Directivo No. 69-2018-CD-OSIPTEL, así como, de las recomendaciones de la OCDE, las iniciativas normativas deben responder a un análisis previo que justifique su necesidad y eficiencia; sin embargo, consideramos que no se ha analizado cada una de las modificaciones propuestas.</p> <p>De acuerdo al Informe No. 00122-DPRC/2023, el principal objetivo de esta modificación es el establecimiento de las disposiciones correspondientes para la implementación de las reglas de compensación a los abonados por interrupciones del servicio, definiendo la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación, en atención a lo dispuesto en la Ley No. 31761.</p> <p>No obstante, al momento de analizar las alternativas, no observamos que OSIPTEL haya realizado un análisis en cada una de sus propuestas respecto a la afectación que implican. Incluso, consideramos que algunas de las propuestas planteadas no terminan de definir completamente los conceptos, y por tanto, no se analiza el impacto que tendrán al ser aplicadas..</p> <p>Adicionalmente, respetuosamente advertimos que tampoco se realiza un análisis sobre la razonabilidad y necesidad que hay en las medidas propuestas, debido a que se establecen disposiciones que no se van acorde a realidad nacional, lo cual afecta en gran medida a las empresas operadoras.</p>
<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 <u>debe devolver al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos,</u></i></p>	<p><u>Respecto a la devolución al abonado.</u> En primer lugar, observamos que sólo la devolución se admite en el caso de interrupciones, y se elimina a la compensación como opción sustitutoria a la devolución al abonado por parte de la empresa operadora.</p> <p>Si bien, el Informe No. 00122-DPRC/2023, señala que la modificación tiene como objetivo estandarizar la terminología correspondiente al concepto de devolución, consideramos que eliminar el término “compensación”</p>

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.
[...]"

del artículo no aclara el concepto de “devolución”, simplemente lo establece como consecuencia de la interrupción del servicio.

Actualmente la normativa ofrece ambos conceptos, devolución y compensación, equiparandolos, por lo cuál consideramos adecuado que Osiptel explique de manera adecuada y clara la diferencia que plantean para cada término, y justifique la eliminación del segundo término en este artículo.

“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:

$$\square\square = \square\square * \square\square$$

Donde:

$\square\square$: Es el valor calculado para la compensación al abonado por interrupción del servicio.

$\square\square$: 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.

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

Respecto a la naturaleza de la compensación.

Consideramos que la inclusión de la figura de la compensación resulta controversial, debido a que ya existe una obligación semejante para las empresas operadoras, las cuáles deben entregar una devolución por la interrupción del servicio.

El Proyecto de Ley N° 3339/2022-CR, señala que “La compensación administrativa en los servicios de telecomunicaciones, que crea el presente dictamen, tiene por objeto efecto resarcir al abonado o usuario ante la interrupción del servicio (atribuible a la empresa operadora)”. Bajo ese contexto, consideramos que resulta incoherente que esta figura a pesar de no ser indemnizatoria tiene como fin **resarcir** al abonado por la interrupción del servicio, asemejándose al concepto de indemnización. Lo señalado, además, no va acorde a lo que actualmente se entiende por compensación (equiparable a devolución).

Es así que, se crea una figura inteligible, que no diferencia de manera clara entre compensación e indemnización; por lo cuál, al ser figuras tan parecidas podría implicar un doble cobro por el mismo concepto a las empresas operadoras.

Respecto al cálculo de la compensación. De lo revisado, la devolución implicaría la restitución del dinero cobrado por el servicio, al no haber sido prestado; sin embargo, no se aclara qué afectaciones cubre la compensación.

Esta interrogante surge del cálculo que se realiza para determinar la compensación donde se multiplica el valor devuelto por interrupción del servicio (calculado en base al período en que no ha estado disponible el servicio) y un valor determinado por el rango de interrupción; es decir, ambos conceptos se encuentran supeditados al tiempo de duración de la interrupción. En ese sentido, somos de la opinión que no habría necesidad de imponer esta disposición debido a que se estaría cobrando dos veces el mismo concepto, el de devolución.

Ahora bien, se mencionó previamente que la compensación se asemeja a la figura civil de indemnización; no obstante, resulta contingente que en

RANGO DE INTERRUPCIÓN	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR
-----------------------	-----------------------	-------

<i>(en minutos)</i>		
<i>Mayor a 60 hasta 300 minutos</i>	<input type="checkbox"/> 1	3.5
<i>Mayor a 300 hasta 700 minutos</i>	<input type="checkbox"/> 2	4
<i>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</i>	<input type="checkbox"/> 3	4.5
<i>Mayor a 1,440 minutos</i>	<input type="checkbox"/> 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”

esta disposición no se exige como requisito la acreditación del daño a resarcir. Esto resulta sumamente peligroso debido a que se presta para acciones mal intencionadas por los usuarios, lo cuales pueden ver una oportunidad de lucro, desnaturalizando el objetivo de estas disposiciones, y aumentando el costo de para las empresas operadoras. Asimismo, las interrupciones son, muchas veces, causadas por falta de infraestructura o por razones propias de la red, situaciones fuera del control de la operadora, aún si actúa diligentemente, por lo cuál es necesario que se evalúe y se determine en qué casos aplica esta compensación, pues de lo contrario el costo de esta disposición para las empresas operadoras no estaría justificado en necesidad ni eficacia.