

Proyecto de Norma que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	
Artículo	Comentarios
Primero	<p>En relación al inciso i) del artículo 39, se menciona que la empresa operadora debe devolver al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, <u>incluyendo el respectivo interés</u>. En este último punto, se recomienda agregar que el interés es fijado por el Ente Regulador o por el BCRP.</p> <p>Por otro lado, en el supuesto que la tarifa haya sido pagada con el sistema de tarjeta de pago, sería recomendable poner un plazo para informar al OSIPTEL respecto al mecanismo y metodología que empleará la empresa operadora para realizar la devolución.</p> <p>Por último, se puede observar que se hace referencia a la devolución conforme a los plazos establecidos en el artículo 38¹. En dicho acápite se indica que las devoluciones de las sumas correspondientes, deben ser devueltos a más tardar en el segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o de no ser posible, que se realice a través del recibo de servicio en el plazo de dos (2) meses. Sin embargo, sería pertinente señalar cual sería el proceso a seguir en el caso que se haya terminado la relación contractual con el abonado.</p>

¹ **Artículo 38.- Devolucion por pagos indebidos o en exceso**

(...)

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso debe ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

El plazo para la devolución, que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), se rige por lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

En cualquier caso, el plazo para la devolución se computa a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por el OSIPTEL, éstas deben realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

La empresa operadora remite al OSIPTEL la información sobre las devoluciones que se encuentren pendientes a favor de ex abonados, para su publicación en la página web.

Segundo	Respecto a la compensación por interrupciones en el servicio de acceso a internet fijo, la consulta va dirigida a cual van a ser la aplicación cuando se brinde los servicios de arrendamiento de circuitos, sobre la cual se preste servicio internet. Entendemos que ya se realiza una compensación para el caso de arrendamiento de circuitos, pero ya no es necesario para internet, es decir, que no hay doble compensación.
---------	---