

--

Comentarios al “Proyecto de Norma que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”	
Artículo	Comentarios
Comentarios Generales	Al respecto resumimos nuestros principales planteamientos y comentarios respecto al presente proyecto normativo, los mismos que serán desarrollados a mayor detalle a lo largo del presente documento: 1. Respecto de función que ejerce OSIPTEL al determinar la fórmula de Compensación: La Ley N° 31761 (en adelante, la “Ley”) por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada de telecomunicaciones, para otorgar a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en estos servicios, establece que <i>OSIPTEL determina la fórmula de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación.</i> Ello implica pues, que OSIPTEL haga un análisis de los casos en que realmente corresponde una compensación a los abonados por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones. En efecto, y aunque OSIPTEL ha establecido de manera general que la compensación sólo es aplicable para los servicios de internet fijo, y que sólo aplicarán cuando la regla de la devolución se esté cumpliendo; es decir, cuando interrupción haya sobrepasado los 60

--

	minutos, y que tampoco aplica cuando la misma se ha producido por hechos de tercero, casos de fuerza mayor o trabajos programado; no hace mayor distinción en tipos de clientes (persona natural o jurídica) ni tampoco en tipos de interrupciones (masivas que impliquen eventos críticos o puntuales). Ello implicaría, que cualquier interrupción que pase de los 60 minutos y que se pueda comprobar que se trate de hecho de tercero, fuerza mayor o trabajo programado, no sólo se devuelva el monto correspondiente, sino que también se compense cuando incluso, la propia Ley, establece que la compensación no tiene carácter indemnizatorio. Esto carece de sentido, pues simplemente se está incrementando el monto de devolución sin hacer mayor distinción sobre los casos que realmente merecen ser compensados. 2. Respecto a la determinación de compensación por causa no atribuible a la empresa operadora: Efectivamente, la Ley determina que no serán compensadas las interrupciones que no son responsabilidad de las empresas operadoras; sin embargo, OSIPTEL determina de manera general que las compensaciones no se aplicarán cuando sucedan los siguientes hechos: (i) Interrupción menor a 60 minutos; (ii) La interrupción se haya generado por fuerza mayor; (iii) la interrupción se haya generado por un hecho de tercero; o, (iv) la interrupción se haya dado por un trabajo programado.
--	---

--

	Es importante dejar claro en la reglamentación que no cabe responsabilidad alguna de las empresas operadoras en los casos que son parte hoy en día de la mayor casuística de caídas de servicios de internet, como por ejemplo: (i) Cortes de fibra; (ii) Cortes de electricidad de las empresas prestadoras de aquel servicio; (iii) Robo de cables e infraestructura; o, (iv) Desastres naturales En ese sentido, consideramos necesario que se establezcan estas casuísticas en la norma a manera de ejemplo, dado que no sólo son los motivos más importantes, sino que hoy existe una metodología de probanza de estos hechos que sólo tiene importancia para la acreditación del hecho y que no existan efectos negativos de las normas de Calidad; es decir, probar la diligencia de la empresa y evitar multas; sin embargo, ese proceso probatorio forma parte incluso del procedimiento administrativo sancionador donde existe toda una etapa de probanza. Con la presente modificación, no existiría esa etapa de probanza antes de la compensación, lo que hace necesario que se establezcan claramente los ejemplos que hoy sabemos que no son responsabilidad de la empresa operadora, por lo que no cabe siquiera iniciar el procedimiento de análisis para una posible compensación. 3. Respecto al análisis de costo-beneficio en la fórmula
--	---

--

	planteada para las compensaciones: En un mercado donde la prestación de los servicios se hace de manera masiva y cualquier impacto en los procesos, sistemas y especialmente la facturación puede generar complejidades excesivas que además reduciría los ingresos de las empresas operadoras y por tanto, las posibles inversiones planificadas para los siguientes años, es muy importante diseñar correctamente la política regulatoria y la metodología a implementar. En ese sentido, vamos a abordar algunos puntos que consideramos relevantes para la regulación de la compensación de los servicios de internet fijo, como por ejemplo, la supuesta pérdida de bienestar de todos los abonados al interrumpirse un servicio, sin tomar en cuenta: (i) Tipo de cliente, si es persona natural o jurídica, (ii) el uso complementario de los servicios de internet móvil en un mercado como el nuestro donde se puede colegir que la mayoría de los usuarios cuentan con los dos servicios a la vez; o (iii) el momento del día en que la interrupción se genera, por ejemplo, si la misma se ha dado durante el día, la noche o la madrugada. Por otro lado, tampoco consideramos que el sustento del factor multiplicador haya sido lo suficientemente abordado, pues no se comprende la razonabilidad de los mismos en la fórmula, pudiendo en algunos casos generar una posible compensación excesiva que supuestamente no debería tener carácter indemnizatorio, de acuerdo a la Ley. Finalmente, y dado que ya existe un mecanismo de devolución
--	--

--

	estipulado en la propia norma de Condiciones de Uso y además en los Contratos de Concesión de cada empresa operadora, es muy importante determinar en qué casos realmente corresponde una compensación adicional. De lo que hemos podido revisar, no existe una verdadera distinción en el Proyecto de modificación de OSIPTEL y se podrían incluso considerar todas las interrupciones de los servicios de internet mientras que cumplan con las condiciones que hemos comentado párrafos arriba. Esto implica que existan compensaciones de servicios que han sido interrumpidos de manera puntual (por ejemplo las averías reportadas por el cliente) y no necesariamente los que realmente han implicado un evento crítico y que de acuerdo a la propia regulación, se determine como una caída de servicios masiva pero también que ha generado una mayor afectación de tiempo. Dado que la compensación se suma a la devolución y además no debería tener carácter indemnizatorio, no tiene mayor sentido que la misma se dé a todos los clientes sin tener en cuenta el verdadero impacto de la interrupción. Se comprende que las devoluciones se hagan a todos los clientes que han pagado o que pagarán por un servicio que no se prestó bajo ciertas circunstancias, pero la suma de la compensación no puede ser establecida para todas las interrupciones donde la empresa tenga responsabilidad, sino que debería ser sólo considerada a las que afectaron considerablemente a los abonados, y como hemos indicado anteriormente, ello ya está determinado por la regulación como eventos críticos.
--	--

--

	4. Respecto a las posibles implementaciones y desarrollos: Contrariamente a lo que se puede pensar inicialmente, el proceso de compensaciones tal como lo establece el Proyecto de modificación, sería extremadamente complejo de establecer, donde no sólo sería difícil automatizar procesos y ciertos cambios en sistemas, sino que los tiempos requeridos para estabilizar esos procesos y que los clientes se vean menos impactados. Consideramos que este tipo de cambio podría tomar entre 8 y 10 meses, una vez que se tenga claridad de la metodología a utilizar. No sólo es necesario tener claras las causales de exclusiones, sino que el factor se deberá aplicar en el siguiente recibo del cliente junto con la devolución, cuando hay más casuísticas que se deben tomar en cuenta. Por otro lado, en el caso que se incluyan las interrupciones puntuales y no sólo los eventos críticos, la metodología para determinar la responsabilidad de terceros es compleja, dado que se tendría que hacer de manera posterior a la visita del técnico con dicho Informe y establecer medios probatorios que podrán ser entregados. Todo ello, no podría hacerse en plazos cortos para llegar a los recibos siguientes del cliente. 5. Respecto a la legislación comparada: Respecto de la legislación peruana, el sector eléctrico cuenta con una regulación de compensación por falta de servicio a los usuarios; sin embargo, tal como establece el DL, la compensación es en realidad una fórmula de devolución por los servicios pagados o que serían pagados en circunstancias normales, pero no pudieron ser prestados; por lo que corresponde devolver o ajustar por el tiempo que el usuario
--	--

--

	no pudo usar el servicio, pero no es una sumatoria de la devolución y la fórmula de la compensación. En el presente caso, se pretende que en todas las interrupciones donde no se pueda establecer la responsabilidad de un tercero, los abonados no sólo tendrán una devolución sino también una compensación que supuestamente no tendría carácter indemnizatorio. Respecto a la legislación internacional, podemos observar que en la mayoría de países de la región, sólo existe la devolución por el tiempo que el abonado se encuentra sin servicio. En otro grupo de países se menciona que el operador podrá - a criterio propio o en acuerdo con el abonado- pactar una compensación, permitiendo un importante nivel de flexibilización al respecto. Y finalmente, en los países de la región donde existe la figura de la compensación, ésta -en ningún caso- considera los niveles del factor multiplicador como lo es el caso del proyecto bajo comentarios. 6. Conclusión: De acuerdo a lo planteado, solicitamos se analice nuevamente los casos en los que realmente corresponde una compensación adicional a las devoluciones que hoy se realizan y que en especial se tome en cuenta que dicha figura, sólo debe ser utilizada para las afectaciones importantes que de acuerdo al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, son los Eventos Críticos y que además el factor multiplicador para el establecimiento de la compensación tome en cuenta: (i)Tipo de cliente, (ii) Horario de la interrupción y (iii) La supuesta pérdida de bienestar del usuario.
Artículo Primero. - Modificar el artículo 39 y el Anexo N° 9 de la	No tenemos comentarios

--

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 <i>En caso de interrupciones del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas:</i> (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> <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> <i>La devolución se realiza conforme a los plazos establecidos en el artículo 38.</i> (ii) <i>Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa</i>	No tenemos comentarios adicionales

--

<i>operadora no puede exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.</i> <i>Lo establecido en los incisos (i) y (ii) del presente artículo, también es aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.</i> <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> <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> <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</i>	
--	--

--

<i>proporcional al tiempo de interrupción del servicio.”</i>	
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:	No tenemos comentarios
<i>“Artículo 39-A.- Compensación por interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo</i> <i>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.</i> <i>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.</i> <i>El monto por compensación al abonado por interrupción del</i>	<u>Sobre las causas atribuibles a las empresa operadora</u> Quisiéramos iniciar indicado que saludamos el hecho que OSIPTEL haya establecido que las directrices para las compensaciones de los servicios de telecomunicaciones se hará de manera progresiva y que inicialmente sólo está tomando en cuenta los servicios de internet fijo. Ello tiene sentido, no sólo por lo que explica OSIPTEL en su Exposición de Motivos, sino porque cada servicio de telecomunicaciones tiene una metodología distinta en los procesos internos de cada empresa, así como también implica que deba hacerse un análisis más profundo en cada uno de los casos para así obtener la mejor calidad de la política regulatoria que no impacte de manera negativa al mercado en general. Por otro lado, iniciar con los servicios de internet fijo sólo en zonas urbanas es también adecuado para no generar desincentivos de inversión y mejora de servicios en las zonas rurales, donde claramente hay una brecha importante a trabajar por el Estado, OSIPTEL, las empresas operadoras y otras empresas que aportan a la

--

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 N (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO O	VALOR
Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	3.5
Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	4
Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	4.5

infraestructura y calidad de servicios del sector.

Sin embargo, en el planteamiento de OSIPTEL se establecen ciertas condiciones para que una interrupción no sea directamente atribuible a las empresas operadoras, pues claramente el DL indica que para existir una compensación por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones sólo se realiza cuando la causa de la misma puede ser directamente responsabilidad de la empresa operadora; pero dichas condiciones son generales, sin aterrizar un listado enunciativo o declarativo de las causales que hoy son las más relevantes en el Sector.

Para ello es importante entender que la causa más importante de las caídas de servicios el día de hoy, es la que se genera por **hechos de terceros** y seguidamente las causadas por fuerza mayor como por ejemplo, los desastres naturales. En ese sentido, las causas más importantes son las siguientes:

- (i) Caídas de las empresas operadoras de suministro eléctrico,
- (ii) Daños ocasionados a la infraestructura por terceros,
- (iii) Robo, Hurto y Vandalismo
- (iv) De origen natural

Finalmente, las menos frecuentes son las que se determinan como fallas de la red externa o interna. Pero a ello, debemos sumar el hecho que hoy en día las empresas operadoras gestionan la reportería de las interrupciones a través del Sistema de OSIPTEL (SISREP), donde además se establece la causal, acreditación y los abonados afectados, siempre y cuando nos encontremos frente a una interrupción

--

Mayor a 1,440 minutos	α^4	5	completa del servicio de manera masiva. Todo ello es relevante también para los procedimientos administrativos sancionadores donde OSIPTEL cuestiona la diligencia de las empresas operadoras y los medios probatorios de cada causal son expuestos en un etapa especial de la defensa del administrado. Pero ello no tiene implicancias inmediatas, sino que más bien dependerá del tiempo que el procedimiento sancionador tome. En este caso, se propone que dichas causales y lógicamente los medios de probanza para la misma sea inmediata, dado que se tendrá que establecer un proceso de compensación en el propio recibo donde también se ejecuta la devolución. Ello casi siempre es en el siguiente recibo que se genere al abonado. En ese sentido, cobra mayor relevancia que las causales más relevantes de exclusión de responsabilidad de las empresas operadoras, estén reconocidas de manera enunciativa o declarativa en la modificación de la normativa de usuarios, de modo que no existan dudas respecto de los procesos que se deban implementar para la respectiva compensación y que de este modo se cumpla a cabalidad lo que la Ley determina sobre la causalidad de la interrupción. Consideramos pues, que las que hemos enumerado en el presente documento sean consideradas en la modificación normativa de la siguiente manera:
-----------------------	------------	---	---

--

	<u>Propuesta:</u> <i>“(...)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 o hechos de terceros donde no exista control de las empresas operadoras, tales como:</i> (i) Caídas de las empresas operadoras de suministro eléctrico, (ii) Daños ocasionados a la infraestructura por terceros, (iii) Robo, Hurto y Vandalismo, (iv) De origen natural, o, (v) Cualquier otra fuera del control de la empresa operadora (...)” De este modo existirá completa predictibilidad frente al accionar de las empresas operadoras cuando estas causales se den. Al respecto, el 73% de las caídas de los servicios de internet fijo de nuestra empresa se da por la interrupción de los servicios de suministro eléctrico que prestan otras empresas y hoy en día siempre se presentan los reclamos correspondientes ante dichas operadoras probando claramente que hubo este tipo de afectación. No debe ser necesario esperar la respuesta del reclamo de la empresa eléctrica para que el proceso de compensaciones gatille que en esos casos existe una exclusión clara, sino que con la sola interposición del reclamo ya está clara la falta de causalidad entre la interrupción del
--	--

--

	servicio de internet y la responsabilidad de la empresa operadora de telecomunicaciones. Por otro lado, el 19% de las interrupciones de los servicios fijos que nuestra empresa provee son a causa de daños ocasionados a nuestra red por terceros, donde también se cuenta con los informes que lo demuestran y donde claramente las empresas operadoras no deberían siquiera iniciar un proceso de análisis de posibles compensaciones. A esto se le suma una categoría muy relevante en nuestro mercado, que es el hurto y robo de cableado donde los equipos técnicos deben acudir a solucionar dichos problemas incluso a la par o antes de realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades para evitar que la interrupción se alargue y que los abonados se vean afectados. Finalmente, debido a nuestra coyuntura nacional, los desastres naturales suelen ser un caso claro donde no debería tampoco existir ninguna gestión inmediata de compensación adicional a la devolución. Todas estas causales deben ser determinadas en la modificación normativa final. Cabe indicar que hasta este punto, nos hemos referido a las causales que además son reportadas y acreditadas en el SISREP al ser consideradas interrupciones masivas; sin embargo, en el caso de averías puntuales, que además son reportadas por los abonados a las empresas operadoras para hacer una detección inicial de manera remota del posible problema y solución y posteriormente, si fuera necesario, se genera una visita técnica al domicilio del cliente para
--	---

--

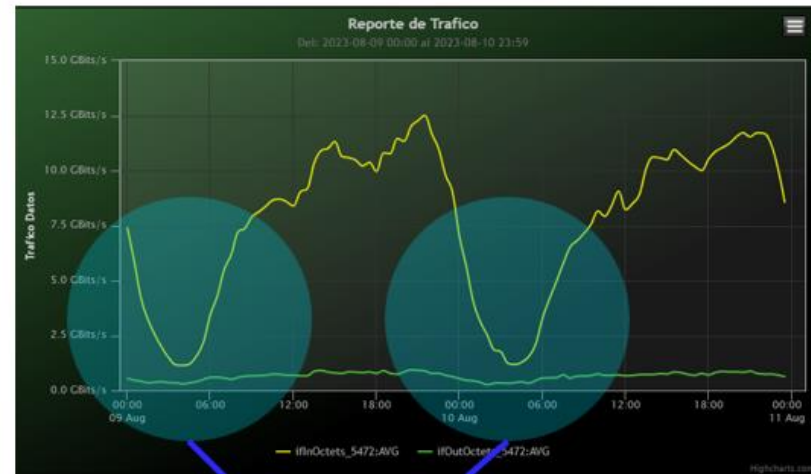
	solucionar el problema. Al respecto, el día de hoy, no existe un modelo mediante el cual se determine con medios probatorios la responsabilidad de dicha interrupción. Aunque de manera general, podemos establecer algunos criterios donde el propio técnico determina si la caída se debe a problemas de la empresa o la responsabilidad del cliente o incluso de terceros, como por ejemplo, vecinos u otras empresas operadoras de servicios en general que manipulen la infraestructura externa, no hay un proceso donde se establezcan pruebas, sean enviadas a algún área de custodia y además puedan ser analizados internamente para determinar si corresponde o no una compensación. Aunque más adelante desarrollaremos los problemas de implementación y modificación de procesos que implica el presente Proyecto, es importante mencionar en este punto que dicho cambio genera una serie de impactos operativos relacionados con costos y posibles procesos manuales que serán siempre pasibles de errores que terminan afectando a los propios abonados. Dicho esto, y aunque ampliaremos también más adelante el costo versus el beneficio que generaría que se compensen también las interrupciones puntuales, consideramos oportuno mencionar que sólo deberían tomarse en cuenta las interrupciones masivas que además sean clasificadas como eventos críticos, de acuerdo a la regulación actual de Calidad de los Servicios. Por ello, y especialmente debido a la complicación que genera probar la debida causalidad de la interrupción del servicio, y por tanto, la
--	---

--

	responsabilidad atribuible a la empresa operadora (que además es un requisito del propio DL), proponemos la siguiente redacción en la norma: <i>“(...)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, y <u>que a su vez, sea clasificada como Evento Crítico de acuerdo al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</u>, con excepción de las interrupciones del servicio producidas: i) por trabajos de mantenimiento, o, ii) por caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros donde no exista control de las empresas operadoras, tales como:</i> (i) Caídas de las empresas operadoras de suministro eléctrico, (ii) Daños ocasionados a la infraestructura por terceros, (iii) Robo, Hurto y Vandalismo, (iv) De origen natural, o, (v) Cualquier otra fuera del control de la empresa operadora (...)” <u>Sobre el bienestar ,como impacto en los abonados para que sean compensados</u> El Informe N° 00122-DPRC/2023 que sustenta el Proyecto de modificación de las Condiciones de Uso, considera ampliamente el concepto de bienestar en el usuario que pierde el acceso al servicio de
--	--

--

	internet fijo; sin embargo, consideramos que deja de lado en el análisis ciertos puntos que son relevantes para determinar una posible compensación. Al respecto, no debe ser lo mismo el posible bienestar afectado en caso la interrupción se dé en horarios diurnos, donde los abonados usan el servicio para trabajar, estudiar y distintos fines de entretenimiento, versus una interrupción que se genere en la madrugada por ejemplo, dado que hay menos probabilidades que se esté usando el servicio en general y menos aún para fines laborales o de educación. Dicho análisis no ha sido incorporado por DPRC y por tanto, se considera que la compensación debe ser la misma sin importar el bienestar impactado por esta casuística. Es evidente que el tráfico realizado en horas de la madrugada es significativamente menor que horarios diurnos en el servicio de internet fijo, por lo que claramente no se pueden medir de la misma forma. Para mostrar ello, presentamos un ejemplo de tráfico de internet dijo durante 02 días: (Gráfico de elaboración propia)
--	---



OLT Tarapoto_46

Horas de bajo tráfico

Por otro lado, y aunque más adelante vamos a desarrollar nuestros comentarios sobre la fórmula planteada por OSIPTEL para las compensaciones, el factor, no toma en cuenta el tipo de uso que le da cada abonado a los servicios, que impacta directamente en el supuesto bienestar perdido por el usuario.

En ese sentido, el factor propuesto determina que todo abonado tiene el mismo tipo de impacto y debe ser compensado igual, sólo tomando en cuenta el tiempo que el mismo no ha tenido el servicio, pero

--

	claramente, dicho factor considera a un abonado afectado gravemente por la falta de servicio, cuando por ejemplo, una persona natural no tendría tal afectación, mientras que una persona jurídica probablemente sí, dado que el servicio es usado para fines laborales. Finalmente, otro punto relevante a tener en cuenta es justamente la dimensión de la interrupción. En ese sentido, es importante indicar que el DL establece que OSIPTEL determinará cuándo y cómo corresponde la compensación, por lo que el análisis que realiza OSIPTEL requiere ser exhaustivo respecto de los casos donde realmente debe haber una compensación y no sólo una devolución. Ello porque el costo que implica dicho proceso y ajuste en los recibos debe estar directamente relacionado con el bienestar que genera en el mercado. Al respecto, y como comentamos línea arriba, las averías puntuales que son reportadas por los abonados y son resueltas de manera remota o con la visita de un técnico, no pueden ni deben tener la misma posibilidad de compensación respecto de las que son consideradas Eventos Críticos de acuerdo a la normativa de Calidad. Se debe tener en cuenta que estos procesos y modificaciones en sistemas, implican desarrollos importantes y además cambios de flujos de manera masiva que no deben en ningún caso implicar acciones a procesos puntuales donde hay terceros y muchas áreas involucradas, pues el costo que implica dicha modificación es extremadamente alto y puede tener muchos errores que impactarían primordialmente a los abonados y no tienen el verdadero impacto
--	---

--

	para resultar en una compensación que se suma a la devolución que hoy ya se brinda a los abonados. Es por ello, que la presente modificación debe tomar en cuenta que sólo las interrupciones que son clasificadas como Eventos Críticos por la normativa actual, deben resultar en una compensación adicional a la devolución. Justamente la normativa actual separa las caídas de servicio puntuales de las que son críticas por tener una dimensión más grande en cantidad de abonados y tiempo sin servicio. Es justamente en ellas donde la normativa actual ha considerado que el impacto es importante y por ello requiere de mayores controles de las empresas operadoras y también del propio regulador, determinando así que el bienestar puede verse afectado. Finalmente, OSIPTEL establece en su Informe que en efecto los usuarios al perder el servicio de internet fijo, tienden a usar de manera complementaria el servicio de internet móvil, que además es también provisto por nuestra empresa operadora y la mayoría de nuestros clientes, además de contar con servicios fijos, cuentan con por lo menos una línea móvil con alguna operadora del sector. Siendo ello así, consideramos que en realidad no hay una afectación importante al bienestar del abonado. Aunque está claro que la devolución o ajuste futuro corresponde antes la caída de los servicios, no necesariamente se puede comprobar que se requiere de una compensación por una supuesta pérdida de bienestar, dado que el abonado continúa conectado; ya sea para trabajar, estudiar o cualquier otra finalidad.
--	--

--

	En ese sentido, no pareciera que el Informe justifica adecuadamente este punto y más bien, se puede colegir que los abonados en su mayoría no tienen un impacto negativo adicional al pago que ya hicieron por el plan de internet fijo. Es distinto pues, cuando el servicio se pierde por un tiempo amplio. Es así pues que consideramos nuevamente que lo adecuado es que la compensación sea sólo en el caso de los denominados Eventos Críticos. <u>Sobre el establecimiento del Factor Multiplicativo</u> La inclusión en el marco normativo de las telecomunicaciones del concepto de “Compensación por interrupción del servicio” se establece con la promulgación de la Ley N° 31761, siendo que en la misma se señala que: “(…) El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) <u>determina la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación señalada en el primer párrafo</u>” [El subrayado es nuestro] En ese sentido, en el marco de la referida Ley, Osiptel tendría la potestad de determinar la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación. En línea con ello, la Ley no indica que la compensación, por el tiempo en el que el abonado no contó con el servicio, debe ser un valor monetario o que a partir de la determinación de un valor monetario
--	--

--

	se ajuste la facturación del abonado, ni tampoco indica las condiciones de aplicación de la compensación o que todos los casos deban llevar a un compensación. Para todos estos aspectos, establece que Osiptel será el encargado de evaluarlos. En ese contexto, Osiptel es el encargado de evaluar las alternativas que recojan de la manera más eficiente y eficaz la compensación a determinar para los abonados, las cuales, en línea con lo indicado en el párrafo anterior, no necesariamente son monetarias o aplican para todos casos, siendo además que se deben evaluar las condiciones de aplicación en cada alternativa. Adicionalmente, Osiptel en dicha evaluación, acorde a las mejores prácticas de calidad regulatoria, debe incluir el impacto en todos los agentes que se verán beneficiados y afectados por la presente regulación. Respecto a ello, en el Informe N° 00122-DPRC/2023 no nos ha sido posible encontrar la propuesta de las alternativas regulatorias no monetarias que busquen recoger el concepto de compensación planteado en la Ley N° 31761, ni mucho menos una evaluación del impacto para todos los agentes involucrados en la aplicación de la presente regulación. Por el contrario, el referido informe solo plantea alternativas monetarias, siendo que las mismas solo varían por sus condiciones de aplicación: Establecer un factor de compensación multiplicativo <u>uniforme</u> vs. Establecer un factor de compensación multiplicativo <u>diferenciado</u>
--	--

--

	A pesar de ser una regulación de tanta relevancia para el mercado, debido al impacto para los abonados y las empresas operadoras, en el Informe N° 00122-DPRC/2023 no se propone ni se realiza un mayor análisis respecto a alternativas que permitan aplicar la regulación propuesta. Esto genera preocupación, pues además de haber otorgado un corto tiempo para remitir comentarios a la presente propuesta, el Organismo Regulador no ha propuesto ni evaluado otras alternativas que podrían generar resultados más eficientes para la sociedad. Sin el mayor sustento bibliográfico (el marco conceptual no incluye referencias bibliográficas y el Informe N° 00122-DPRC/2023 no tiene una sección de bibliografía) o análisis de la aplicación de esta regulación en la experiencia internacional y cómo ello se podría aplicar en Perú, se propone una sola alternativa monetaria (con 2 condiciones de aplicación), la cual establece la compensación como un pago que resulta de la aplicación de un factor multiplicativo que sea más que proporcional al tiempo sin servicio. Respecto a ello, no se evalúan las implicancias de dicha propuesta, respecto a los impactos en costos o beneficios que tendría la misma en los agentes. Por el contrario, se utiliza un Análisis Multicriterio, con las deficiencias y limitaciones con las que cuenta, para determinar la opción elegida. En ese sentido, respetuosamente solicitamos se incluya en la evaluación de alternativas regulatorias opciones no monetarias (por
--	--

--

	ejemplo, mejora de atributos), pues las mismas podrían tener un resultado más eficiente y eficaz que las monetarias, más aún cuando la compensación no tiene carácter indemnizatorio, y, acorde a la magnitud de la presente regulación, se utilice el Análisis Costo-Beneficio para identificar la mejor alternativa para cumplir con la regulación establecida en la Ley N° 31761. Mientras no se incluyan todas las alternativas regulatorias que permitan cumplir lo indicado en la referida Ley, no se podrá determinar cuál es la mejor alternativa para ello. Adicionalmente a ello, en tanto la Ley N° 31761 establece que Osiptel determine las condiciones y en qué casos se realiza la compensación, es importante que el Organismo Regulador evalúe en qué casos y condiciones no se debe aplicar la compensación, siendo para ello necesario la determinación de un umbral de tiempo a partir del cual recién se otorgue la compensación, como ha sucedido en Argentina o Chile donde se establece que la misma se otorga recién cuando la interrupción excede un tiempo en días. Por ejemplo, en Argentina la compensación se daría si la interrupción dura más de 3 días y en Chile si la interrupción excede 2 días. Esto en el entendido que las redes no son perfectas ni libres de interrupciones técnicamente y que existen umbrales por debajo de los cuales no es eficiente compensar en términos de bienestar social. Para ello, solicitamos respetuosamente que el Organismo Regulador realice una análisis más detallado y sustentado sobre la base de la experiencia internacional, que el realizado en el Informe N° 00122-
--	--

--

	DPRC/2023, el cual incluya el marco teórico, cómo se aplica la compensación en la experiencia internacional y cómo se puede aplicar ello al mercado de telecomunicaciones en el Perú. Para aportar a ello, a continuación, hacemos referencia a la experiencia de algunos países que han regulado la compensación: - Respecto al caso argentino, es importante tomar en cuenta que, si bien como se indicaba en el Informe N° 00122-DPRC/2023, la compensación aplicaba al servicio fijo -único caso aplicable- y era de 2 veces el valor proporcional al tiempo de interrupción, en caso la interrupción del servicio dure más de 3 días hábiles, dicha referencia no se encuentra vigente en la actualidad. En efecto, en la Resolución N°10.059/99, Artículo 33, ANEXO I, se mencionaba lo siguiente: <i>“ARTICULO 33.- En caso en que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles que no se hubiere originado en elementos bajo responsabilidad del cliente, los prestadores deberán abonarle a éste un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, independientemente de las sanciones que la Autoridad de Aplicación determine, conforme lo establecido en el Régimen Sancionatorio, aprobado con este</i>
--	---

--

	<i>Reglamento General, y demás legislación vigente”.</i> Sin embargo, dicha normativa, ha sido derogada por el Ministerio Modernización mediante la Resolución 733-E/2017, determina a través de su Artículo 3°, la derogación del Anexos I de la Resolución N° 10.059/1999 antes citada. Siendo ello así, a la fecha, la legislación argentina no establece la obligación de compensación al abonado por interrupción del servicio. Sin perjuicio de lo antes expuesto, es importante destacar que aún en la legislación anterior, donde sí existía la figura de la compensación, esta se daba teniendo en cuenta un valor equivalente a 2 veces el valor proporcional al tiempo de interrupción del servicio; valor muy por debajo de los valores propuestos en el proyecto bajo comentarios (valor = 3.5, 4, 4.5 o 5) y además, recién aplicaba la compensación en caso la interrupción del servicio dure más de 3 días hábiles. - En la misma línea de ideas, si observamos el caso chileno, podemos ver que en el proyecto se señala que el usuario debe recibir tres veces el valor proporcional al tiempo de interrupción si la interrupción excede 2 días:
--	---

--

	<i>Artículo 27.-</i> <i>(...) En caso que la suspensión, interrupción o alteración <u>exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes</u> y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el concesionario deberá además, indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio". [El subrayado es nuestro]</i> En efecto, en Chile existe esta obligación; sin embargo, la misma solo es exigible en caso se exceda el plazo de 48 horas continuas o discontinuas en el mismo mes, a diferencia de la propuesta bajo comentarios, la cual va más allá estableciendo que la obligación es exigible desde los primeros 60 minutos de interrupción del servicio; y adicionalmente a ello, considera como valor tres veces el valor proporcional al tiempo de interrupción, valor inferior al propuesto en el presente proyecto (rango de 3.5 a 5). Como se evidencia, la propuesta bajo comentarios va más allá incluso de la experiencia internacional que señalan en su Informe N° 00122-DPRC/2023. - A mayor abundamiento de sustento sobre nuestra posición de que el proyecto bajo comentarios considere una compensación razonable -acorde con lo que la experiencia internacional determina-, si observamos la legislación ecuatoriana, en la Ley Organiza de Telecomunicaciones, solo
--	---

--

	se señala el derecho de los abonados de percibir una compensación, pero no se obliga a una valor específico: <i>“11. A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados”.</i> - En línea con lo anterior, si vemos el caso colombiano, podemos observar que las condiciones para determinar la compensación correspondiente establecen ciertos parámetros -más flexibles a la propuesta en el presente proyecto-, para que se pueda establecer la obligación de compensar al abonado por interrupción de su servicio, así: <i>“ANEXOS TÍTULO II. ANEXO 2.1. CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES</i> <i>1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE RED</i> <i>1.1. Condiciones para la determinación de la compensación</i> <i>Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los</i>
--	---

--

	<i>proveedores de servicios de comunicaciones deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 2.1.4.15.1 del ARTÍCULO 2.1.4.15 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II,</i> <i>(...)</i> <i>Para tal fin, los proveedores deberán aplicar las siguientes reglas:</i> <i>i. Desconexión del servicio, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio <u>por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.</u></i> <i>ii. Bloqueo, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio, <u>por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.</u></i> <i>iii. Falta de disponibilidad del servicio, en la que <u>el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas</u> luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.</i> <i>iv. Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al</i>
--	--

--

	<i>usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor.</i> v. <i>Las demás causales previstas de manera expresa en los ARTÍCULOS 2.1.4.14, 2.1.11.3 y 2.1.12.1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II. (...) “[El subrayado en nuestro]</i> Como se observa, los períodos a partir de los cuales se exige la obligación de compensación son luego de transcurridas siete horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes o superior a cuarenta y ocho horas luego de detectarse la interrupción; teniendo en cuenta ello, consideramos que, a fin de no apartarnos de la práctica internacional, se debería de reevaluar los rangos de interrupción para que esta considere la obligación de una compensación por parte de la empresa operadora. - Sumado a lo anterior, si vemos el caso venezolano, en el Decreto que aprueba el Reglamento para la Protección de los Derechos de los Usuarios en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, podemos observar que la obligación alcanza a la compensación o reintegro, bajo los siguientes términos:
--	---

--

	<i>“Definiciones</i> <i>Artículo 10.</i> <i>A los efectos de este Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:</i> <i>(...)</i> <i>Compensación: Mecanismo mediante el cual el operador otorga al abonado, a través de ajustes en sus facturas, bonificaciones en cupos o saldos, equivalente al precio o tarifa del servicio, correspondiente al tiempo de la interrupción del mismo por causas imputables al operador”.</i> Como se observa, la compensación a cargo de la empresa operadora es <u>equivalente</u> al precio o tarifa del servicio; es decir, no se considera un factor <u>multiplicador</u> para tal fin. Por otro lado, se puede observar que es la empresa operadora la que determinar la forma de compensación al abonado ante la interrupción del servicios, y ésta es puesta en conocimiento del regulador, pudiendo además existir más de una forma de efectuar la compensación: <i>“Notificación al Ente Regulador de las interrupciones por</i>
--	--

--

	<i>fallas y averías</i> <i>Artículo 57.</i> Los operadores deben consignar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, un informe con los casos de interrupción por fallas o averías dentro de las cuarenta y ocho (48) horas continuas siguientes al momento en que se produjo la restitución del servicio. Dicho informe debe contener los siguientes datos: (...) 8. <u>Formas de compensación o reintegro a los abonados, cuando aplique</u>". [El subrayado es nuestro] Adicionalmente a lo antes mencionado, en la normativa antes citada se puede evidenciar que la compensación será proporcional a la duración de la interrupción del servicio, y el mecanismo para su ejecución será diseñado por el operador que brinda el servicio, no mediando ante ello, una estimación proveniente del regulador. <i>“CAPÍTULO IX DE LA COMPENSACIÓN Y EL REINTEGRO</i> <i>Derecho a la compensación o reintegro</i> <i>Artículo 78.</i> El abonado tendrá derecho a compensación o reintegro, cuando se vea interrumpido el servicio por causas
--	---

--

	<i>imputables al operador. El usuario podrá acordar con el operador el mecanismo más conveniente y satisfactorio a sus intereses.</i> <i>De la compensación y reintegro en la modalidad prepago</i> <i>Artículo 79.</i> <i>En la modalidad prepago, la compensación o el reintegro será proporcional a la duración de la interrupción del servicio, y <u>el mecanismo para su ejecución será diseñado por el operador</u>, y deberá ser publicado en su portal oficial en Internet y en sus oficinas de atención. (...)</i> <i>Artículo 80.</i> <i>En los casos de modalidad pospago, la compensación o reintegro será proporcional a la duración de la interrupción del servicio en relación al valor promedio del consumo de los tres (3) últimos ciclos de facturación, previos al ciclo donde ocurrió la interrupción. El operador deberá proceder a efectuar la compensación o el reintegro de las cantidades adeudadas, a todos y cada uno de los abonados afectados, en el ciclo de facturación siguiente a aquel donde ocurrió la interrupción. En caso que el abonado tenga menos de tres (3) meses de haber contratado el servicio, la compensación o el reintegro a que hace referencia el presente artículo se realizará con base al tiempo de disfrute del servicio”.</i>
--	---

--

	Tal como lo señala el marco normativo venezolano, el mecanismo para la ejecución de la compensación está a cargo de la empresa operadora, esto evidencia un marco normativo más flexible para el cumplimiento de la obligación de compensación al abonado. - Siguiendo con lo antes mencionado, si observamos el caso de México, de acuerdo a las Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 -Prácticas comerciales, Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, se establece que ante casos de interrupción del servicio por causales imputables al operador, este deberá compensar al abonado la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar más el 20% del monto del periodo de afectación del servicio: <i>“ 5.2.14 Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de</i>
--	---

--

	<i>telecomunicaciones.”</i> En efecto, si bien se considera una compensación al abonado, esta -en ningún caso-, considera la inclusión de un actor multiplicador, como es el caso de la propuesta bajo comentarios. - Finalmente, también podemos observar el proyecto en evaluación en Uruguay del Reglamento de Calidad de Servicio de Telecomunicaciones (Expediente N°: 2022-71-1-0001040), donde se propone una restitución de lo pagado por el abonado en caso de interrupciones del servicio y se debe en potestad de la empresa operadora la compensación que esta desee ofrecer a sus clientes de forma voluntaria: <i>“9.2.5 Restitución. En caso de interrupciones no programadas cuya duración sea mayor a 1 hora contigua, los prestadores deberán restituir lo pagado al cliente, ello considerando proporcionalmente la duración de la interrupción y el precio mensual que se abona conforme el contrato firmado entre el cliente y/o usuario y el prestador. Ello sin perjuicio de la compensación que el prestador desee ofrecer a sus clientes. Quedan excluidos de lo expuesto precedentemente, los casos de fuerza mayor y/o caso fortuito”.</i>
--	---

--

	Si bien lo anterior es un proyecto, nos da luces de la flexibilidad hacia la cual busca orientar el marco regulatorio aplicable a temas de usuarios nuestro vecino país. <u>Sobre los procesos, desarrollos e implementaciones</u> OSIPTEL no establece el plazo que se otorgaría para que la norma entre en vigencia una vez que se promulgada; y como hemos comentado anteriormente, los cambios propuestos en el Proyecto, implican que, en los meses previos a su vigencia, las empresas operadoras realicen las adecuaciones y pruebas necesarias para el funcionamiento y operatividad del sistema de facturación, y los procesos que tendrían que ser modificados en distintas áreas de la compañía Al respecto es imposible pretender una implementación en plazos cortos o que no exista una etapa de revisión adecuada de los procesos completos para que la operatividad sea idónea. Sobre el particular, solicitamos se analice el plazo que se va a proponer, toda vez que los tiempos de diseño de procesos, de cambios en sistemas y verificación de funcionamiento pueden demorar entre 8 y 10 meses aproximadamente. No resultaría suficiente para una implementación un plazo menor a los 8 meses, con el nivel de complejidad que solicita OSIPTEL, más aún considerando que no
--	--

--

	contamos con todo el detalle que consideramos relevante que ha sido comentado anteriormente. Del mismo, será probable que se requerirá de distintas fases para asegurar el diseño correcto, adecuar los sistemas de la empresa, entre otros aspectos importantes a ser considerados y de los que no tenemos claridad a la fecha. Ahora, es importante hacer el análisis de complejidad a la luz del presente proyecto normativo, donde se observa que el alcance de la norma no solo aborda los Eventos clasificados como críticos de acuerdo a la normativa de Calidad actual, sino que no se hace distinción alguna sobre la dimensión de la interrupción del servicio de internet fijo, lo que como comentamos anteriormente, implicaría un alto nivel de cambio de procesos puntuales para obtener medios probatorios en cada avería puntual. Es por ello que, no sólo resulta importante reevaluar los supuestos que deben y realmente son necesarios en un modelo de compensación, sino también la complejidad que establece esta normativa para el bienestar que va a generar. De igual manera, agradeceremos considerar que a la fecha existe una cantidad considerable de normas que se encuentran en etapa de implementación y de proyectos normativos del sector en etapa de comentarios, los mismos que son analizados y atendidos por nuestro equipo de implementación y que consumen la capacidad del mismo. Es por ello que, en el supuesto negado de que OSIPTEL insista por la vía reglamentaria imponer una obligación con esta amplitud, que
--	--

--

	tendría problemas de razonabilidad, debe considerarse que implementar los cambios de la envergadura propuesta por su Despacho requeriría un plazo de implementación no menor a ocho meses, contados desde que se establezca la norma final. Finalmente, solicitamos a vuestro Despacho tener en consideración que estas modificaciones de gran envergadura, a pesar de todas las medidas que podamos adoptar, al tratarse de temas técnicos y de procesos incluso manuales de manera permanente, siempre pueden estar sujetos a la presentación de contingencias puntuales, por lo que consideramos necesario que de manera adicional a los plazos de adecuación e implementación que solicitamos, el Organismo Regulador considere un periodo de estabilización post entrada en vigencia de la norma, de al menos seis (06) meses, a fin de que ante cualquier eventualidad las empresas operadoras puedan realizar correcciones sin que ello las exponga a posibles infracciones, toda vez que al tratarse de obligación compleja es necesario realizar continuo seguimiento tras la implementación para asegurar un correcto funcionamiento.
“Anexo 9 RÉGIMEN DE INFRACCIONES <i>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</i>	Sobre las modificaciones e inclusiones realizadas al Régimen de Infracciones establecido en el proyecto normativo, consideramos necesario e imprescindible una evaluación integral de toda la tipificación de sanciones existentes y de la misma propuesta. En efecto, existen diversas tipificaciones que no cumplen con los principios administrativos que consagra el TUO de la LPAG, como es el caso de Principio de Tipicidad y el Principio de Razonabilidad, para

<i>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.</i> <i>Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en:</i> <i>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.</i> <i>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.</i> <i>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</i>	determinar la calificación de las infracciones mencionadas. De acuerdo al Principio de razonabilidad establecido en el artículo IV del TUO de la LPAG, las decisiones que adopta la Administración pública deben ser proporcionales, más aún cuando se trata de su accionar discrecional y de imponer cargas a los administrados, por ello la Administración debe valorar razonablemente las circunstancias de hecho y derecho aplicable. En el presente caso se está realizando la incorporación de nuevas obligaciones, y la modificación de procesos existentes, por lo que esto debe ser considerado al momento de establecer la gravedad de la sanción impuesta y para determinar la necesidad de que la totalidad de las obligaciones sean sancionables. En el establecimiento de compensaciones a los abonados por las interrupciones de los servicios de internet fijo, al tratarse de procesos novedosos a implementar, no es posible descartar por completo la ocurrencia de fallas y/o incidentes no atribuibles a la intencionalidad de la empresa o que se encuentran fuera de su esfera de control dentro del proceso establecido. Asimismo, las empresas operadoras atienden miles de procesos al mes; sin embargo, la tipificación planteada implica que la empresa operadora pueda incurrir en una infracción, frente a 1 solo caso, un solo error, lo cual en términos porcentuales involucra un margen de error de cercano a 0, lo cual no resulta adecuado ni razonable. En ese

--

<i>modificación implementada por la empresa operadora.”</i>	sentido consideramos necesario que la tipificación responda a esta realidad, y se establezcan parámetros de tolerancia y cumplimiento para las empresas operadoras que, sin dejar de ser objetivos, resulten proporcionales a las actividades que realizan dichas empresas. Finalmente, solicitamos a OSIPTEL consideré un enfoque preventivo, y se privilegie el empleo de medidas menos gravosas antes de la aplicación de una acción punitiva. Es así que, se generaría una oportunidad para que las empresas operadoras adecuen su conducta, en atención a la búsqueda de lograr el cumplimiento aplicando la medida menos gravosa al administrado, más un considerando que las medidas propuestas son novedosas y que, en muchos casos, implican la ejecución de desarrollos y la creación de procesos que no existen de manera previa.
<u>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA</u> Única. – 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.	No tenemos comentarios adicionales a los acotados en el artículo anterior sobre el inicio de la regulación de compensaciones para los servicios de internet fijo.