

NOTA DE PRENSA. N° 32-2023

Usuarios podrán ser compensados por interrupciones en sus servicios de telecomunicaciones de aprobarse proyecto legislativo

- Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República debate hoy lunes 13 de marzo iniciativa legislativa.

A puertas de celebrarse el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Congreso de la República, a través de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO), debatirá hoy, lunes 13 de marzo, un proyecto de ley que dispone que se compense a los abonados o titulares por las interrupciones registradas en sus servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión de paga.

De acuerdo a la normativa vigente, cuando se produce la interrupción de un servicio de telecomunicaciones, las empresas deben devolver o no exigir el pago realizado por dicho periodo. Sin embargo, ello no compensa la afectación del usuario al no contar con el servicio.

Por eso, con el referido proyecto, ahora se dispone, además, que las empresas operadoras compensen a sus abonados por el tiempo que estuvieron sin el servicio, por causa no atribuible al abonado, y facultaría al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) determinar los casos, forma de cálculo y condiciones en que se realiza la compensación señalada.

Cabe señalar que, uno de los objetivos estratégicos del OSIPTEL es mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos.

Asimismo, según la Ley de Telecomunicaciones, establece que la prestación de un servicio público se efectúa a cambio de una contraprestación –pago de la tarifa–, y que las empresas operadoras se encuentran obligadas a garantizar la continuidad del mismo, pues una interrupción genera que los usuarios no hayan podido contar con el servicio en su oportunidad y, por tanto, se ven afectados.

A partir de marzo de 2020, consecuencia de la pandemia de la COVID-19, la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se tornó aún más determinante, ya que soportan otros servicios esenciales para la población, como telesalud, teleeducación, teletrabajo, entre otros.

Es importante señalar que, durante el año 2022, según el Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL las empresas operadoras registraron más de 470 mil reclamos por avería a través de sus distintos canales de atención, debido a problemas con la calidad del servicio o que el servicio no se encontraba operativo. De acuerdo a la información recibida por el regulador, se han presentado casos críticos de usuarios que se encuentran sin servicio hasta aproximadamente ocho meses.



En este contexto, resulta necesario que, a través de una norma con rango legal, como la planteada, se le otorgue al OSIPTEL la competencia para emitir las disposiciones correspondientes que permita compensar a aquellos abonados afectados por interrupciones.

Lima, 13 de marzo de 2023