

<b>A</b>	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA <b>GERENTE GENERAL</b>
<b>ASUNTO</b>	:	INFORME QUE SUSTENTA EL PROYECTO NORMATIVO RESPECTO DEL PAGO DE COMPENSACIONES GENERADAS COMO CONSECUENCIA DE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES
<b>REFERENCIA</b>	:	LEY N° 31761, LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 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
<b>FECHA</b>	:	<b>21 de julio de 2023</b>

		<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	:	ANALISTA ECONÓMICO	BRUNO ARANDA
	:	ESPECIALISTA ECONÓMICO	DANIEL MOROCHO
	:	ESPECIALISTA DE REDES	ELIAS RUÍZ
<b>REVISADO POR</b>	:	COORDINADOR DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS	RUBÉN GUARDAMINO
<b>APROBADO POR</b>	:	DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN QUIZO



## 1. OBJETIVO

El presente informe evalúa la forma de cálculo, las condiciones y los casos en que se realizará la compensación para el abonado ante una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, en atención a lo dispuesto mediante Ley N° 31761<sup>1</sup>.

## 2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

El presente informe constituye la Declaración de Calidad Regulatoria de la propuesta normativa que se sustenta, cumpliendo con los requisitos de los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osiptel<sup>2</sup>.

## 3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

### 3.1. Antecedentes

Mediante la Ley N° 31761, se incorporó el artículo 78-A en el Decreto Legislativo N° 702, en los siguientes términos:

**“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”.*

En ese sentido, se elabora el proyecto de norma correspondiente que define las reglas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la referida ley.

### 3.2. Caracterización de las interrupciones

De cara a las interrupciones reportadas en el SISREP para todos los servicios públicos de telecomunicaciones, según su causa de origen, se observa que, mientras las interrupciones por causas externas al operador mantienen una duración promedio de 698 minutos al año, las causas no excluyentes (es decir, de responsabilidad de los operadores) presentan un promedio de 533 minutos al año<sup>3</sup>.

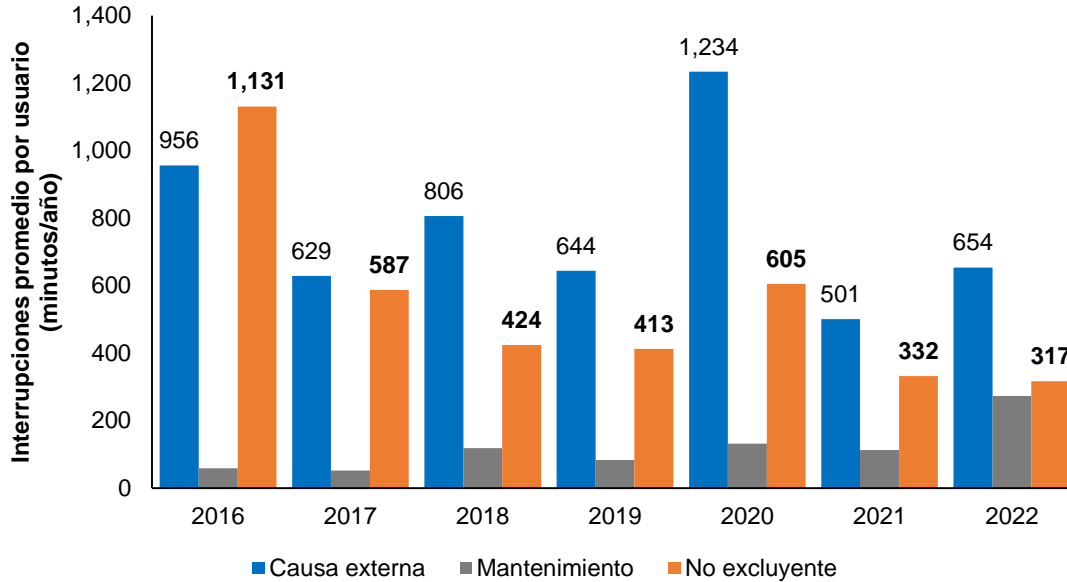
En relación con las interrupciones por causa de mantenimiento, de acuerdo con el Informe N° 00145-DAPU/2021, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) señala que este tipo de interrupciones en ciertos casos se explica debido a la ausencia de un mantenimiento preventivo periódico. Cabe señalar que, el mantenimiento periódico se refiere a actividades en la red que se realizan cada cierto tiempo con la finalidad de evitar o reducir la incidencia de averías o desperfectos en la red. Es decir, son actividades que se deben de realizar de manera periódica o pautada de manera que se reduzca la incidencia de averías (interrupciones).

<sup>1</sup> Publicada el 4 de junio de 2023 en el diario oficial El Peruano.

<sup>2</sup> Aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N° 069-2018-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 22 de marzo de 2018.

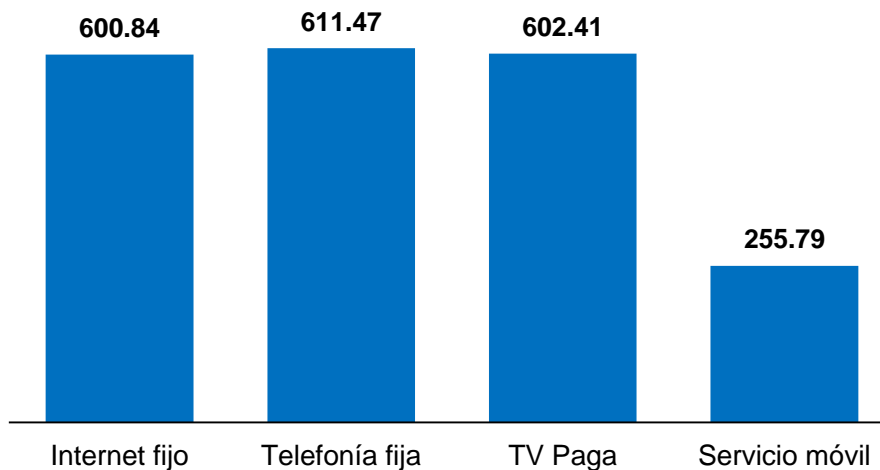
<sup>3</sup> Se excluye el año 2020 para ambos promedios, debido al contexto inicial de la Emergencia Nacional establecido a razón de la pandemia de la Covid-19.



**Gráfico N° 1. Evolución de las interrupciones, según causa**


Fuente: SISREP.

Desagregando esta información, y con respecto a las interrupciones no excluyentes en el año 2022, los servicios fijos (Internet fijo, telefonía fija y TV Paga) presentan interrupciones promedio de 601 minutos al año por abonado, seguidos de los servicios móviles (Internet móvil y telefonía móvil) con 256 minutos al año.

**Gráfico N° 2. Tiempo de interrupción promedio anual por abonado, según servicio – 2022 (en minutos)**


Nota: Se considera la información de interrupciones reportadas en el SISREP que son responsabilidad de la empresa operadora.

Fuente: SISREP.



Luego, en el caso de las averías reportadas por Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. para los servicios fijos en el año 2021, la DAPU, en el Informe N° 00079-DAPU/2022, evidenció que aquellas interrupciones atribuibles a la empresa operadora fueron 392 568 (53.99% del total) y 291 154 (86.09% del total), respectivamente.

Además, del referido informe también se desprende que alrededor del 30% de dichas averías han tenido que ser reportadas más de una vez antes de su atención. Ello se condice con el porcentaje de averías que han sido atendidas luego de 2 días de haberse formulado el reporte correspondiente. Así, en el caso de Telefónica del Perú S.A.A., dicho porcentaje fue 11.4%; y, en el caso de América Móvil Perú S.A.C., el porcentaje fue de 12.78%.

Como un aspecto adicional, en el reporte de las empresas operadoras, se registraron averías que demoraron hasta 120 y 168 días calendario para su atención, en el caso de Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. respectivamente.

### 3.3. La interrupción de servicio como problema de calidad

La interrupción de servicio se define por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como una incapacidad temporal de la prestación del servicio durante un período determinado<sup>4</sup>, cuyo origen estaría asociado a un evento de red que se produce como resultado directo de las decisiones de la empresa respecto al manejo y operación de su red, o como resultado de la acción de agentes o factores externos.

La interrupción de servicio se conceptualiza como un problema de calidad de servicio, debido a que su incidencia podría afectar la percepción de los abonados sobre el valor del servicio, generar decepción e insatisfacción. Los abonados o usuarios al sufrir interrupciones podrían encontrar que la empresa no presta de manera adecuada el servicio contratado, y por ello podrían manifestar sus quejas, así como solicitar una devolución debido al servicio que dejaron de percibir.

Considerando esta problemática, las empresas operadoras podrían implementar dos (2) tipos de estrategias: (i) desarrollar una infraestructura de respaldo que atienda situaciones críticas o de emergencia y (ii) reducir el tiempo de reparación de fallas. En consecuencia, la implementación de estas estrategias implica que las empresas deban realizar un conjunto de inversiones y gastos que reduzcan la incidencia de los problemas de calidad, específicamente de las interrupciones.

Sin embargo, las inversiones, gastos y esfuerzos que realizarán las empresas operadoras dependerán de la estructura del mercado. Si se trata de un mercado competitivo, donde la calidad también es un factor de competencia, las empresas operadoras se verán obligadas a adoptar niveles de esfuerzo coincidentes con los niveles socialmente deseables. En cambio, en el caso de un mercado monopolístico, el nivel de esfuerzo y la calidad se verán distorsionados en función del beneficio marginal y el costo marginal.

<sup>4</sup> Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT (2008). Recomendación UIT-T E.800. Definiciones de términos relativos a la calidad de servicio. Recuperado de: [https://www.itu.int/rec/dologin\\_pub.asp?lang=e&id=T-REC-E.800-200809-!!!PDF-S&type=items](https://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-E.800-200809-!!!PDF-S&type=items)



En efecto, según Spence (1975), una empresa monopolística, al maximizar su beneficio, determina la calidad en función de la valoración del consumidor marginal, mientras que si se maximiza el bienestar la calidad se debería determinar en función de la valoración del consumidor promedio<sup>5</sup>. Considerando que la valoración del consumidor marginal por la calidad es menor que la valoración del consumidor promedio; el nivel de calidad en un mercado monopolístico es inferior al nivel que maximiza el bienestar.

De esta manera, la incidencia de las interrupciones de servicio es un problema de calidad sufrido por los abonados de manera ex post a la contratación del servicio.

### 3.4. Sobre el planteamiento y las causas del problema

Al respecto, se debe tomar en cuenta que la presente propuesta normativa es resultado de la promulgación de la Ley N° 31761. En ese sentido, la problemática que se aborda en el presente documento 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.

De otro lado, las causas de la ocurrencia de interrupciones del servicio están directamente relacionadas al esfuerzo de las empresas operadoras para garantizar la confiabilidad de sus redes y la continuidad de los servicios. Así, de la caracterización de las interrupciones desarrollada en la sección 3.2, se muestra que las interrupciones por responsabilidad de la empresa que afectan a los usuarios oscilan en promedio entre 256 y 612 minutos al año por abonado, dependiendo del servicio que se trate. En ese sentido, la promulgación de la Ley N° 31761 tiene como fin generar nuevos incentivos para la reducción de las incidencias de interrupciones.

## 4. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

El objetivo de la presente propuesta de modificación normativa es establecer las directivas necesarias para la aplicación del derecho de los usuarios a recibir una compensación por las interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones, en conformidad con la Ley N° 31761.

Al respecto, la intervención de este Organismo Regulador se realiza en aplicación de las funciones señaladas en el inciso p) del artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, y en cumplimiento de lo establecido por la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31761.



<sup>5</sup> Spence, A. M. (1975). Monopoly, Quality, and Regulation, Bell Journal of Economics, The RAND Corporation, 6(2), 417-429.



## 5. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Previo al análisis de las alternativas correspondientes a la presente intervención, cabe precisar que la misma se realiza en atención a la Ley N° 31761. Por lo tanto, el presente análisis de alternativas excluye aquella relacionada con la no intervención, de acuerdo a lo establecido en la sección III, numeral (i), del Manual de la Declaración de Calidad Regulatoria del Osiptel.

Ahora bien, para efectos de la determinación de las alternativas correspondientes a la implementación del esquema de compensación por interrupción, en la sección 5.1 se desarrolla el ámbito de aplicación del presente proyecto de norma; y, en la sección 5.2, el marco conceptual que fundamenta su pertinencia. Luego, en la sección 5.3 se describen las alternativas disponibles y en la sección 5.4 se selecciona la alternativa a implementar.

### 5.1. Ámbito de aplicación

Si bien, de acuerdo a la Ley N° 31761, la obligación de las empresas operadoras para compensar a los abonados por la ocurrencia de interrupciones aplica para los distintos servicios públicos de telecomunicaciones (Internet fijo, telefonía fija, TV Paga y servicios móviles), se debe tomar en cuenta que, dada la distinta importancia de estos servicios por parte de los abonados, y el reducido plazo otorgado para la emisión de las disposiciones reglamentarias, se estima pertinente una implementación progresiva de los esquemas de compensación por interrupciones.

En ese sentido, el presente proyecto normativo tiene como ámbito de aplicación inicial el servicio de acceso a Internet fijo en áreas urbanas, siendo que la determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras directivas disposiciones necesarias para el resto de servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente, sin que ello limite la aplicación del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N° 31761, una vez transcurridos los sesenta (60) días calendarios otorgados al Osiptel para la emisión de la reglamentación correspondiente<sup>6</sup>.

De esta manera, la aplicación inicial de la compensación en el servicio de acceso a Internet fijo se fundamenta en los siguientes argumentos. En primer lugar, a partir de las interrupciones reportadas en el SISREP, para el año 2022, de acuerdo con el tiempo promedio de interrupción por abonado para los servicios de telefonía fija, Internet fijo, TV Paga y servicios móviles<sup>7</sup>, se advierte que los servicios fijos (internet fijo, telefonía fija y tv paga) presentan tiempos de interrupción promedio anual por abonado superiores al del servicio móvil en más de 5 horas (ver Gráfico N° 2). Así, de cara al objetivo de la ley, los servicios provistos mediante redes fijas tendrían una mayor prioridad en materia de afectación por interrupciones respecto de los servicios móviles.

<sup>6</sup> **“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**PRIMERA.** *Vacatio legis y directivas necesarias*

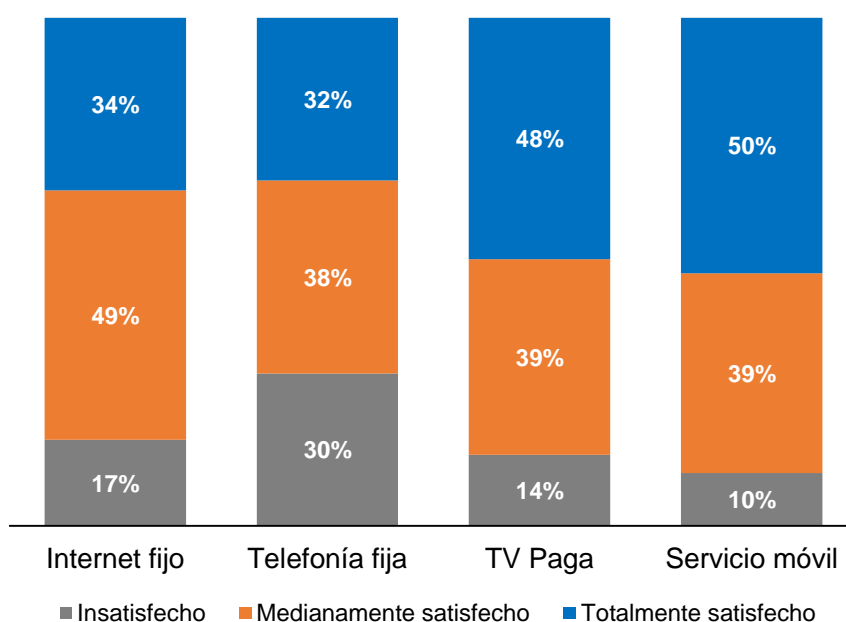
*Lo dispuesto en el artículo 78-A, incorporado por la presente ley, se aplica a partir de los sesenta días calendario contados a partir de su entrada en vigor. Durante este periodo, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) emite las directivas necesarias para su aplicación. La falta de emisión de directivas no limita dicha aplicación.”*

<sup>7</sup> Para dichos efectos, se han tomado las interrupciones que de acuerdo con el SISREP son responsabilidad de la empresa operadora.



En segundo lugar, de acuerdo con el Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022<sup>8</sup>, los menores niveles de satisfacción se presentan en los servicios de Internet fijo y telefonía fija, en comparación con los servicios de TV Paga y los servicios móviles, cuyo reporte de satisfacción total es prácticamente el 50% (ver Gráfico N° 3). Así pues, de acuerdo con la percepción de los usuarios, el Internet fijo y la telefonía fija son los servicios que demandarían una atención prioritaria para la mejora en la satisfacción de sus abonados.

**Gráfico N° 3. Satisfacción de los usuarios con el servicio – 2022**



Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2022.

En tercer lugar, teniendo en consideración la relevancia del servicio en contraposición con los demás, la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel) 2021<sup>9</sup>, reporta al servicio de acceso a Internet fijo como el más influyente en los hogares a la hora de elegir su actual proveedor de servicios empaquetados. Ello se refleja, en el Gráfico N° 4, el cual permite corroborar que el servicio de acceso a Internet fijo se posiciona como el más relevante, superando el 50% tanto en el caso de Doble Oferta como de Triple y Cuádruple Oferta. Así, se puede corroborar que, entre los servicios fijos, destaca el servicio de Internet fijo en las decisiones de elección de los abonados.

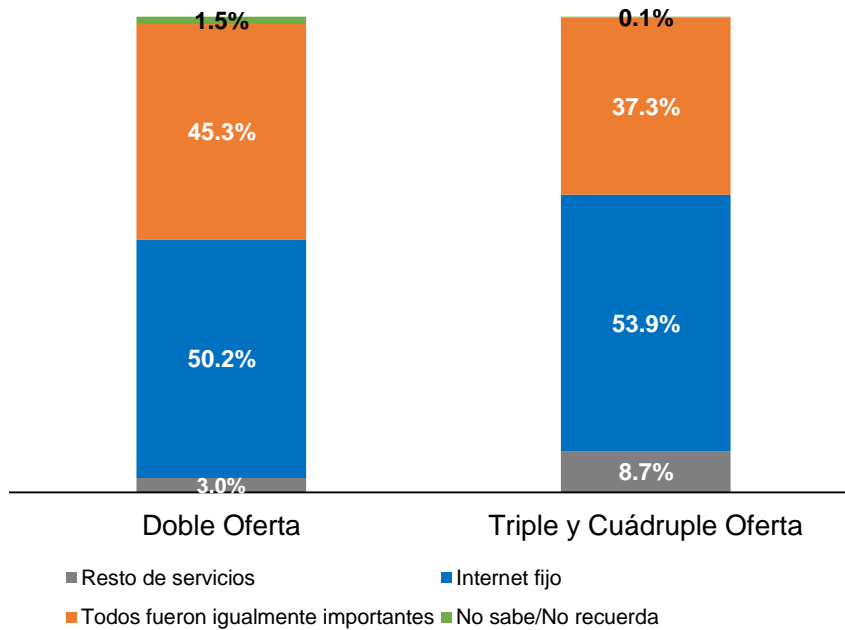


<sup>8</sup> Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/831>

<sup>9</sup> Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/808>



**Gráfico N° 4. Servicio que más influyó en la elección del proveedor de servicios empaquetados – 2021**



Fuente: Erestel 2021.

Habiendo evaluado los argumentos antes expuestos, se derivan 3 conclusiones importantes: los tiempos de interrupción debido a responsabilidad de la empresa operadora son significativamente mayores en los servicios fijos; los niveles de satisfacción para los servicios de Internet fijo y telefonía fija requerirían de una atención prioritaria; y que el servicio de Internet fijo, en comparación con los demás, es el más influyente en la contratación de servicios empaquetados.

Por lo tanto, en base a dichas conclusiones, se ha estimado por conveniente dar prioridad al servicio de acceso a Internet fijo en la implementación de disposiciones referentes a la compensación por interrupciones. No obstante, se debe precisar que 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.

Complementariamente, a nivel geográfico, se propone que el esquema de compensaciones para el servicio de Internet fijo sea inicialmente implementado en áreas urbanas. Ello se establece en consistencia con el marco regulatorio vigente de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, cuyas obligaciones tienen como ámbito principal de aplicación a dichas áreas geográficas.

Más aún, siendo que el esquema a implementar tiene como objetivo generar incentivos en las empresas operadoras para reducir las interrupciones del servicio, se refuerza la idea de que su implementación inicial sea en áreas urbanas, a fin de asegurar su calidad en aquellas áreas que han alcanzado un mayor despliegue de infraestructura en el país.





Por lo tanto, la implementación inicial del esquema de compensaciones en áreas urbanas busca ser consistente con la regulación de la calidad del servicio en las mismas áreas, con la finalidad de generar los incentivos necesarios para la expansión futura del servicio en áreas rurales o zonas no atendidas, sin perjuicio de que en el futuro pueda evaluarse la aplicación del esquema de compensaciones conforme al desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en dichas zonas.

A manera de resumen para el ámbito de aplicación de la Ley, este organismo regulador ha optado por la aplicación inicial de las compensaciones en el servicio de acceso a Internet fijo en áreas urbanas. De modo particular, la elección del servicio de acceso a Internet se fundamenta en tres (3) aspectos principales: (i) el tiempo de afectación promedio por abonado debido a las interrupciones del servicio, (ii) el nivel de satisfacción de los usuarios y (iii) la relevancia del servicio para los abonados en comparación con otros.

Por su parte, la aplicación de las compensaciones en áreas urbanas tiene como base la consistencia de este esquema con la regulación de la calidad, además del propósito de generar incentivos para la expansión del servicio en áreas rurales o zonas no atendidas en el país.

## 5.2. Marco conceptual

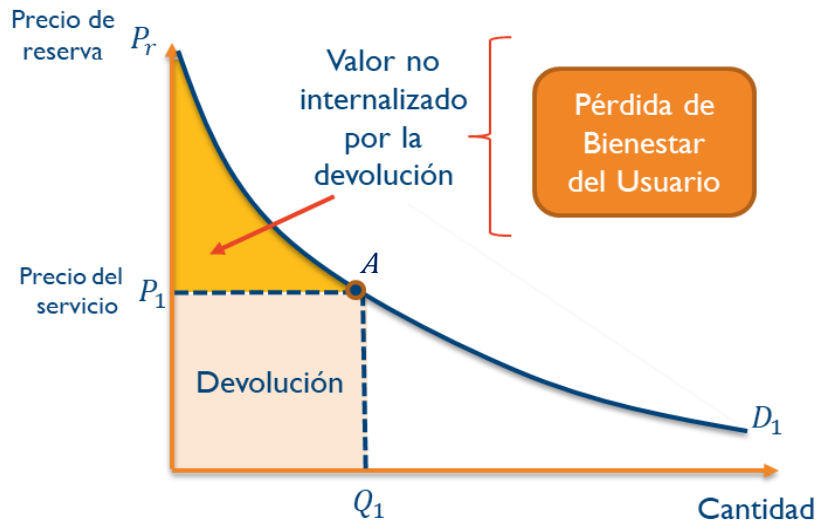
La teoría económica define al excedente del consumidor como una medida de bienestar individual que refleja la utilidad obtenida por este agente cuando se realiza el consumo de una cantidad del bien, representado por la diferencia entre la valoración del bien debido a su consumo y el precio efectivamente pagado. Así, de acuerdo con el Gráfico N° 5, el excedente del consumidor es el área comprendida por el triángulo  $AP_1P_T$ .

Cuando el bien no se encuentra disponible, o en el caso de la prestación de un servicio, este se encuentre interrumpido, esta utilidad obtenida por el uso del servicio no se realiza, generando una pérdida de bienestar al consumidor. Por consiguiente, la compensación del servicio debe definirse a través de la retribución de la pérdida de bienestar por la interrupción ocurrida.

En tal sentido, la sola devolución de los montos previamente pagados pero que no han tenido correspondencia con el uso del servicio debido a una interrupción, no resulta suficiente para retribuir los efectos generados por la ocurrencia de este evento.

Por ello, la determinación de una compensación, de acuerdo con el presente proyecto de norma, tiene como fin efectuar la retribución por la pérdida de bienestar del usuario en los casos de afectación por interrupción del servicio.



**Gráfico N° 5. Determinación del valor no internalizado por la devolución**


Elaboración: DPRC-Osiptel.

### 5.3. Análisis de alternativas

Ahora bien, para la formulación de alternativas que, en consistencia con la sección 4.2, retribuyan la afectación al abonado mediante un monto adicional a la devolución, no resulta práctico buscar que las empresas internalicen la afectación generada para cada uno de los abonados; ello debido a que se tendría que estimar esta afectación para cada uno y para cada período en el tiempo.

En el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, debido a su carácter masivo, sería inviable para el regulador implementar una estrategia de devolución basada en cuantificar la afectación para cada abonado y cada evento de interrupción. En la práctica regulatoria, un pago más que proporcional al tiempo sin servicio, implica establecer un pago adicional a la proporción del tiempo en cuestión a partir de un factor multiplicativo.

Así entonces, tal como se puede apreciar en la expresión (1), la afectación total del abonado ( $VC$ ) sería internalizada por la empresa operadora si, además de la devolución, se otorga un monto adicional mediante un factor multiplicativo  $\alpha > 1$ :

$$VC = \alpha \frac{K}{n} N \quad (1)$$

Donde,  $N$  es el tiempo de interrupción,  $K$  es el pago mensual del servicio y  $n$  es el tiempo total del servicio en el mes.

Para dichos efectos, las alternativas descritas a continuación, proponen la implementación de la compensación a partir de dicho factor multiplicativo  $\alpha$ .



### Estimación del factor de compensación

Para la determinación del factor de compensación se considera un enfoque basado en la estimación del valor del uso de datos no efectuado por los abonados debido a la interrupción del servicio de acceso a Internet fijo, comparado con el gasto que se tendría que realizar en el servicio móvil para efectuar el mismo nivel de uso datos.

Dicho enfoque parte del supuesto que, ante una ocurrencia de interrupción del servicio de Internet fijo, el abonado podrá efectuar un uso alternativo a través del servicio móvil.

En tal sentido, el factor de compensación estimado representa el número de veces adicional al que equivale el costo de datos de Internet móvil en términos de Internet fijo. A continuación, se explica en detalle el procedimiento de estimación de dicho factor.

Así pues, la estimación del factor de compensación comprendió las siguientes etapas:

#### **A. Volumen mensual transportado por redes de datos fijas**

El tráfico de redes fijas no es reportado en forma periódica, por lo que debe ser estimado. En particular, estas redes corresponden a tecnologías de acceso fijo, tales como redes xDSL (basado en los tradicionales pares de cobre), redes HFC (basado en cable coaxial) y redes de fibra óptica.

Para simplificar la estimación, se considera que el tráfico de datos de las redes fijas corresponde al servicio de acceso a internet.

Para tal efecto se considera que la topología de las redes de datos en el país, indica que el tráfico generado por los usuarios de redes fijas es transportado hacia puntos de intercambio de tráfico dentro del país (básicamente el NAP Perú), y hacia Internet (en los ISP's). A su vez, dichos ISP's también procesan el tráfico de datos de las redes móviles.

De esta forma, el tráfico de redes de datos fijas se obtiene tomando como base el tráfico de datos de los ISPs, restando el tráfico de datos de las redes móviles y, adicionando el tráfico de los puntos de intercambio de tráfico.

El tráfico de datos de los ISP's es obtenido en base al reporte de capacidad y uso promedio de los enlaces de los ISPs hacia internet, asumiendo que dichos enlaces transmiten durante el periodo de cálculo (un mes). En particular, conforme a la información disponible para el año 2022, reportada a través de la Norma de Información Periódica (NRIP), la capacidad total es de 8 Tbps y el porcentaje de uso de los enlaces es del 50%.

Considerando ambos datos, el tráfico requerido se obtiene primero multiplicando la capacidad total (Tbps) por el porcentaje de uso, posteriormente, dicha capacidad se transforma a bps, luego se obtienen los GBps equivalentes, los cuales se multiplican por 60 segundos, 60 minutos, 24 horas y 30 días, siendo el tráfico estimado de los ISP's en un mes de 1 296 000 000 GB.

El tráfico de los puntos de intercambio de tráfico dentro del país se obtiene de los reportes propios del NAP Perú y corresponde al 8% del tráfico de datos de los ISP's, resultando en una estimación de tráfico igual a 103 680 000 GB mensuales para el año 2022.

El tráfico de las redes de datos móviles se obtiene de los reportes periódicos (NRIP) y asciende a un promedio mensual de 297 694 027 GB para el año 2022.



Restando el tráfico de las redes de datos móviles del tráfico total de datos (NAP+ ISP's), el volumen de datos transportado por redes fijas de datos es de 1 101 985 973 GB al mes para el año 2022.

### **B. Estimación del indicador GB por mes por conexión de Internet fijo**

La estimación del valor de los GB consumidos en promedio por una conexión de Internet fijo en un mes se realiza dividiendo el volumen transportado por las redes de datos (en GB) entre la cantidad total de conexiones del servicio.

De acuerdo con la NRIP, al primer trimestre de 2023 la cantidad de conexiones de Internet fijo asciende a 3 289 767 usuarios.

Así pues, los GB por conexión de Internet fijo, se obtienen dividiendo el volumen transportado por las redes fijas de datos en un mes (GB) entre la cantidad de usuarios respectivo. El valor resultante es de 335 GB/mes teniendo como referencia el número de conexiones de Internet fijo a marzo de 2023.

### **C. Tarifa por GB de Internet Móvil**

De acuerdo con el Punku<sup>10</sup>, al primer trimestre de 2023 la tarifa por MB de Internet Móvil es de S/ 0.001 (sin incluir IGV). Dicha tarifa considera a las empresas con mayor participación de mercado y se obtiene como el ratio entre la suma de ingresos por el servicio de Internet móvil y la suma de tráfico cursado de megabytes. Asimismo, la tarifa equivalente por GB de Internet móvil es de S/ 1.024 (sin incluir IGV).

### **D. Tarifa por GB de Internet fijo**

Al primer trimestre de 2023, según la NRIP la renta mensual promedio mensual de Internet fijo es de S/ 74.78 (sin incluir IGV). Dividiendo dicho valor entre el indicador GB por mes por conexión de Internet fijo se obtiene que la tarifa por GB de Internet fijo es de S/ 0.2232 (sin incluir IGV).

### **E. Determinación del factor de compensación**

Teniendo como base el costo por GB asociado al uso de datos de Internet fijo y el costo por GB por uso de Internet Móvil, se encuentra que este último es equivalente a cinco veces (5) el de Internet fijo. Es decir, ante una interrupción del servicio de acceso a Internet fijo, el abonado incurre en un costo de cinco veces el tiempo no utilizado en dicho servicio para poder utilizar manera alternativa datos a través del servicio de Internet móvil.

Considerando entonces que bajo la conceptualización del esquema de compensación ante un evento de interrupción del servicio un abonado debe recibir la devolución más  $\alpha$  veces el monto correspondiente a dicha devolución, el factor estimado para la compensación es de  $\alpha = 4$ .

A manera de resumen, el procedimiento realizado para la determinación del factor de compensación  $\alpha = 4$  se puede apreciar en el Cuadro N° 1.

<sup>10</sup> <https://punku.osiptel.gob.pe/>



**Cuadro N° 1**
**Procedimiento de estimación del factor de compensación**

<b>Capacidad total (Tbps)</b>	4
<b>Capacidad total (bps)</b>	4,000,000,000,000
<b>Capacidad total (GBps)</b>	500
<b>Total Segundos</b>	
<b>1 hora</b>	3,600
<b>1 día</b>	86,400
<b>1 mes</b>	2,592,000
<b>Tráfico mensual ISP's (GB)</b>	1,296,000,000
<b>Tráfico de los puntos de intercambio de tráfico dentro del país (GB)</b>	103,680,000
<b>Tráfico total de datos (GB) mensual bruto</b>	1,399,680,000
<b>Tráfico móvil mensual (GB)</b>	297,694,027
<b>Tráfico total de datos (GB) mensual neto</b>	1,101,985,973
<b>Conexiones IF 2023-I</b>	3,289,767
<b>GB (Mes) 2023-I</b>	335
<b>Tarifa por GB de Internet Móvil Internet Móvil 2023-I</b>	1.024
<b>Renta Internet Fijo 2023-I</b>	S/ 74.78
<b>Tarifa por GB de Internet Fijo 2023-I</b>	S/ 0.2232
<b>Factor de devolución más compensación (1 + <math>\alpha</math>)</b>	5
<b>Factor de compensación (<math>\alpha</math>)</b>	4

Elaboración: DPRC-Osiptel.

Complementariamente se advierte que, en la experiencia internacional a nivel de la región de América Latina y Europa existen esquemas de compensación para las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones con factores multiplicativos cuyo rango se ubica entre 2 y 5 (ver Cuadro N° 2).



**Cuadro N° 2**
**Experiencia internacional sobre la implementación de esquemas de compensación con factor multiplicativo**

País/Servicio	Telefonía Fija	Telefonía Móvil	Internet Fijo	Internet Móvil	TV de Paga
<b>Argentina</b>	Si la interrupción dura más de 3 días hábiles, el usuario recibe 2 veces el valor proporcional al tiempo de interrupción.				
<b>Chile</b>	El usuario recibe 3 veces el valor proporcional al tiempo de interrupción si la interrupción excede 2 días.				
<b>Costa Rica</b>	El usuario recibe 2 veces el valor proporcional al tiempo de interrupción.				
<b>España</b>	5 veces el valor proporcional de la duración de la interrupción.				
<b>México</b>	La empresa retribuye al usuario la parte proporcional del servicio que no se prestó, más una bonificación de 20% del monto del período de afectación.				

Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

Cabe señalar que estos factores multiplicativos no se aplican necesariamente a todos los servicios públicos de telecomunicaciones. Así, por ejemplo, el Cuadro N° 2, permite observar que para algunos países dicho factor puede circunscribirse a uno o un subconjunto de servicios, como en el caso de Argentina, Chile y España.



### 5.3.1. Descripción de las alternativas disponibles

De conformidad con lo expuesto previamente, se han identificado dos alternativas para abordar el problema de las interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo:

- Alternativa 1: Establecer un factor de compensación multiplicativo uniforme
- Alternativa 2: Establecer un factor de compensación multiplicativo diferenciado

A continuación, se describe y evalúa cada una de las alternativas formuladas:

#### Alternativa 1: Establecer un factor de compensación multiplicativo uniforme

Esta propuesta consiste en plantear que los eventos de interrupción que afectan al servicio de acceso a Internet fijo deben recibir una compensación con un factor multiplicativo uniforme. Esto implica que ante un evento de interrupción del servicio la empresa operadora deberá pagar al abonado un monto correspondiente a la devolución por el tiempo no consumido del servicio más  $\alpha$  veces el monto correspondiente a dicha devolución. La propuesta es aplicable inicialmente al servicio de acceso a Internet fijo conforme se detalla a continuación:

$$VC = \alpha * VD$$

$$VC = 4 * VD$$

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 de la Norma de Condiciones de Uso.

$\alpha$ : Es el factor multiplicativo uniforme por compensación, cuyo valor es 4.

#### Ventaja

- Establecer un factor multiplicativo uniforme para la compensación de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo, implica mayor facilidad para su implementación por parte de las empresas operadoras.

#### Desventaja

- Establecer un factor multiplicativo uniforme para la compensación de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo no incorpora la heterogeneidad de la afectación al abonado de la duración de los eventos de interrupción.



**Alternativa 2: Establecer un factor de compensación multiplicativo diferenciado**

Esta propuesta consiste en plantear que los eventos de interrupción que afectan al servicio de acceso a Internet fijo deben recibir una compensación con un factor multiplicativo diferenciado según el rango de duración del evento de la interrupción. Esto implica que ante un evento de interrupción del servicio la empresa operadora deberá pagar al abonado un monto correspondiente a la devolución por el tiempo no consumido del servicio más  $\alpha$  veces el monto correspondiente a dicha devolución considerando el rango de duración del evento de interrupción. La propuesta es aplicable inicialmente al servicio de acceso a Internet fijo conforme se detalla a continuación:

$$VC = \alpha_i * VD$$

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 de la Norma de Condiciones de Uso.

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

<b>RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)</b>	<b>FACTOR MULTIPLICATIVO</b>	<b>VALOR</b>
<i>Mayor a 60 hasta 300 minutos</i>	$\alpha_1$	3.5
<i>Mayor a 300 hasta 700 minutos</i>	$\alpha_2$	4
<i>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</i>	$\alpha_3$	4.5
<i>Mayor a 1,440 minutos</i>	$\alpha_4$	5

**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.

**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.





### 5.3.2. Análisis de alternativas

Considerando que no todos los beneficios y costos que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, se ha optado por efectuar un Análisis Multicriterio<sup>11</sup>; este análisis permite identificar la mejor alternativa a partir de la ponderación de rankings respecto de criterios (o atributos).

De esta manera se proponen los siguientes criterios:

- **Facilidad para la implementación:**

Califica el grado de dificultad operativa para la implementación de las alternativas planteadas tanto para el regulador como para las empresas operadoras. Al respecto, se otorgará un mayor puntaje a aquella alternativa que otorgue menor dificultad operativa para su implementación.

- **Eficacia de la compensación:**

Califica el resultado de la compensación en el mercado, el cual se reflejaría a través de menores interrupciones y mayor calidad del servicio, toda vez que de acuerdo con la magnitud (valor) del factor de compensación (uniforme o diferenciado) las empresas operadoras adecuaran su comportamiento (incentivos) para reducir las interrupciones del servicio. En ese sentido, tendrá mayor puntaje aquella alternativa que sea más eficaz para el mercado.

Respecto de las ponderaciones a las calificaciones de cada una de las alternativas sobre los criterios (atributos) definidos, se plantea que la siguiente ponderación: 0.40 (facilidad de implementación) y 0.60 (eficacia de la compensación).

Una vez definidas las ponderaciones de los criterios como validada su consistencia, se procedió, para cada uno de ellos, a calificar a las alternativas y darles un puntaje ordinal en una escala de 1 a 5 considerando las siguientes denominaciones: 1 (Muy baja), 2 (Baja), 3 (Media), 4 (Alta) y 5 (Muy alta).

<sup>11</sup> El análisis multicriterio es un método que permite identificar la mejor alternativa a partir de un ranking de alternativas disponibles que se deriva de una ponderación de sub rankings respecto de criterios (o atributos) previamente definidos. Para ello, se deben definir:

- Criterios o atributos: son las características respecto de las cuales se calificará a las alternativas disponibles.
- Ponderaciones: son los pesos (importancia relativa) que se le otorgará a cada atributo de tal forma que la calificación para un determinado criterio o atributo sea más o menos relevante que el resto.

Una vez definidos los criterios (atributos) y las ponderaciones se procede, para cada uno de ellos, a calificar a las alternativas y darles un puntaje ordinal. Dicho porcentaje será ponderado de acuerdo a lo previamente definido.

Posteriormente se realiza la suma ponderada de calificaciones y se obtiene un total para cada alternativa, siendo la alternativa elegida la de mayor puntaje ponderado:

$$MAX \left[ S_i = w_1 s_{i1} + w_2 s_{i2} + w_3 s_{i3} + \dots + w_n s_{in} = \sum_{j=1}^n w_j s_{ij} \right]$$

Donde  $w_1, \dots, w_n$  representan las ponderaciones y  $s_{i1}, \dots, s_{in}$ , representan las calificaciones (puntajes) otorgadas, a la alternativa  $i$ , en cada uno de los criterios (atributos) desde el criterio 1 hasta el criterio  $n$ .



En ese sentido, a continuación, se procede a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

**Cuadro N° 3. Matriz de análisis de alternativas**

Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2
<b>Facilidad de implementación</b>	<p style="text-align: center;"><u>Alta</u></p> <p>Establecer un factor multiplicativo uniforme para la compensación de las interrupciones del servicio de acceso a Internet fijo, implica mayor facilidad para su implementación tanto para las empresas operadoras (ejecución) como organismo regulador (fiscalización).</p>	<p style="text-align: center;"><u>Media</u></p> <p>Esta alternativa al establecer un factor diferenciado según tiempo de interrupción implica mayores esfuerzos para su implementación ya que las empresas operadoras deben asignar un mayor esfuerzo administrativo para la ejecución de la alternativa y el organismo regulador incrementar su capacidad de fiscalización dada la diferenciación de los eventos de interrupción.</p>
<b>Eficacia de la compensación</b>	<p style="text-align: center;"><u>Baja</u></p> <p>Esta alternativa genera menos incentivos en las empresas operadoras para reducir las interrupciones del servicio y por ende mejorar la calidad del servicio, dado que la afectación de cada evento de interrupción es similar e independiente de su duración.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Muy alta</u></p> <p>Dado que en esta alternativa se establece un factor de compensación según duración del evento de interrupción, esta alternativa genera mayores incentivos en las empresas operadoras para reducir las interrupciones del servicio y por ende mejorar la calidad con la provee el servicio.</p>

Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

De acuerdo al análisis antes efectuado, se obtiene el siguiente cuadro de calificaciones:

**Cuadro N° 4. Puntaje de las alternativas**

Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2	Ponderación
<b>Facilidad de implementación</b>	4	3	0,40
<b>Eficacia de la compensación</b>	2	5	0,60
<b>Calificación Final</b>	<b>2,80</b>	<b>4,20</b>	

Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la Alternativa 2 tiene una calificación final de 4,20, mientras que la Alternativa 1 tiene una calificación final de 2,80. En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa 2, la cual obtuvo el puntaje más alto.



## 6. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

Para efectos de aplicación de la alternativa seleccionada, se propone modificar el artículo 39 y el anexo N° 9 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.

De modo particular, la modificación del artículo 39 tiene como finalidad estandarizar la terminología correspondiente al concepto de devolución, además de garantizar la consistencia con la incorporación del artículo 39-A que se enuncia posteriormente.

Asimismo, 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.

En tal sentido, para efectos de la presente propuesta normativa se plantea la modificación del artículo 39 y del anexo N°9 de la Norma de las Condiciones en los siguientes términos:

### **“Artículo 39.- Devolución por interrupciones**

*En caso de interrupciones del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas:*

- (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.*
- 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.*

- (ii) *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.*

*Lo establecido en los incisos (i) y (ii) del presente artículo, también es aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.*

*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.*



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.

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.”

## “ANEXO 9

### RÉGIMEN DE INFRACCIONES

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.”

Adicionalmente, se incorpora 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:

$$VC = \alpha_i * VD$$

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.

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

<b>RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)</b>	<b>FACTOR MULTIPLICATIVO</b>	<b>VALOR</b>
Mayor a 60 hasta 300 minutos	$\alpha_1$	3.5
Mayor a 300 hasta 700 minutos	$\alpha_2$	4
Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	$\alpha_3$	4.5
Mayor a 1,440 minutos	$\alpha_4$	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.”

Finalmente, se incorpora una disposición complementaria asociada a la implementación progresiva de las compensaciones en los demás servicios públicos de telecomunicaciones, conforme el siguiente texto:

#### “DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

**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.”



Ahora bien, de cara al impacto de la vigencia de la norma, se reitera que la presente modificación normativa se establece por mandato de la Ley N° 31761, que designa al Osipitel para la emisión de las directivas necesarias para la aplicación del artículo 78-A en el Decreto Legislativo 702, artículo cuya aplicación se efectuará a partir de los sesenta (60) días calendario de entrada en vigor de la ley antes citada. En ese sentido, se corrobora la legalidad de la propuesta normativa, así como su coherencia con el ordenamiento jurídico vigente.

Finalmente, corresponde señalar que, de acuerdo con lo establecido expresamente en la Ley N° 31761, la compensación que establezca el Osipitel no tiene carácter indemnizatorio. Por esta razón, dado que el Congreso de la República ha efectuado una clara distinción entre compensación e indemnización, determinando que no son excluyentes una respecto de la otra, el abonado tiene expedito el derecho de acudir a la instancia respectiva a fin de solicitar el reconocimiento de este segundo concepto, si lo considera pertinente<sup>12</sup>.

## 7. DIFUSIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES INTERESADOS

De conformidad con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osipitel, aprobado mediante la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, y considerando el carácter urgente en cuanto al plazo que establece la Ley N° 31761 para su reglamentación, se establece un período de 15 días calendario para que las empresas y demás agentes interesados puedan plantear sus comentarios y observaciones al proyecto de norma. De esta manera se garantiza la transparencia y predictibilidad en este proceso de emisión normativa.

<sup>12</sup> En efecto, en el dictamen recaído en el Proyecto de Ley N° 3339/2022-CR se establece lo siguiente:

*“Sobre el carácter indemnizatorio de la compensación*

*Se debe distinguir en primer lugar a la figura de la devolución de lo pagado, respecto de la figura de la compensación administrativa. La primera tiene naturaleza distinta; se trata de la restitución del dinero cobrado porque el servicio no fue efectivamente prestado. 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).*

*Hay una tercera figura que es la indemnización, la misma que no se pueden establecer en el ámbito del derecho administrativo porque tienen como premisa el establecimiento del daño y del nexo causal entre el sujeto que lo ocasiona y el hecho propio del daño. Toda esta materia probatoria debe establecerse en la vía civil tal y como lo señala el propio Código Civil en sus normas correspondientes. El derecho administrativo es puramente objetivo, mientras que el nexo causal puede tener elementos subjetivos.*

*La Comisión considera que nada impide que una norma de rango similar, como una ley, cree un régimen especial para el sector de las telecomunicaciones, como sucede con el sector eléctrico, en el que se reconoce a los usuarios una compensación cuyo carácter es "administrativo"; régimen que forma parte de nuestro ordenamiento jurídico desde el año 1992.”*

(subrayado agregado)

Recuperado de:

[https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/ODg1NDE=/pdf/PL%203339%20\(U\)](https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/ODg1NDE=/pdf/PL%203339%20(U))



## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 31761, el Osiptel ha efectuado la adecuación normativa correspondiente llegando a las siguientes conclusiones:

- Las compensaciones por interrupción del servicio se implementarán inicialmente para el servicio de acceso a Internet fijo en áreas urbanas considerando que el mismo en comparación con los demás servicios públicos de telecomunicaciones: (i) presenta un mayor tiempo de afectación promedio por abonado, (ii) el nivel de satisfacción de los usuarios requiere atención prioritaria para su mejora correspondiente y (iii) que el servicio es altamente relevante en el mercado.
- La implementación de las compensaciones por interrupción para los demás servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará de manera progresiva, sin perjuicio del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N° 31761, una vez transcurridos los sesenta (60) días calendarios otorgados al Osiptel para la emisión de la reglamentación correspondiente.
- Se determina un factor de compensación promedio con un valor de 4 para el servicio de acceso a Internet fijo en áreas urbanas, el cual será implementado de manera diferenciada de acuerdo con la duración de cada evento de interrupción:

<b>RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)</b>	<b>FACTOR MULTIPLICATIVO</b>	<b>VALOR</b>
<i>Mayor a 60 hasta 300 minutos</i>	$\alpha_1$	3.5
<i>Mayor a 300 hasta 700 minutos</i>	$\alpha_2$	4
<i>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</i>	$\alpha_3$	4.5
<i>Mayor a 1,440 minutos</i>	$\alpha_4$	5

Ello permitirá internalizar la afectación generada a los abonados por la interrupción del servicio, asimismo, las empresas operadoras tendrán mayores incentivos para reducir dichas interrupciones considerando el diseño regulatorio establecido para dicha compensación.



En atención a estas conclusiones, este informe recomienda la modificación del marco normativo relacionado con las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones. Específicamente, se proponen los siguientes cambios:

- Modificar el artículo 39 y Anexo N° 39 de la Norma de las Condiciones de Uso para estandarizar la terminología correspondiente al concepto de devolución e incorporar dentro del régimen sancionador el incumplimiento de la obligación de compensación.
- Incorporar el Artículo 39-A en la Norma de las Condiciones de Uso para establecer una compensación con factor multiplicativo diferenciado según la duración de cada evento de interrupción.

Atentamente,

