

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES

Mediante Ley N° 31761, se incorporó el artículo 78-A en el Decreto Legislativo N° 702, a través del cual se establece la obligación de compensación por interrupción en los servicios públicos de telecomunicaciones. De acuerdo con la primera disposición complementaria final de la ley, lo dispuesto en el artículo 78-A se aplica a partir de los sesenta días calendario contados a partir de su entrada en vigor.

Adicionalmente, de acuerdo con la referida disposición en dicho período el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) emitirá las directivas necesarias para su aplicación. Por ello, corresponde a este Organismo Regulador realizar la adecuación normativa correspondiente para dar cumplimiento a lo establecido en la ley.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La presente norma es resultado de la promulgación de la Ley N° 31761, por lo que la problemática que se aborda 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.

Para efectos de la presente norma se debe precisar que 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. Por lo tanto, la Ley referida anteriormente se circunscribe para aquellas interrupciones que son responsabilidad de la empresa operadora.

De acuerdo con la información disponible en el Sistema de Información y Registro de Interrupciones (SISREP), se evidencia que las interrupciones por responsabilidad de la empresa operadora que afectan a los usuarios oscilan en promedio entre 256 y 612 minutos al año por abonado, dependiendo del servicio que se trate. Y, bajo este marco, la promulgación de la Ley N° 31761 tiene como fin generar nuevos incentivos para la reducción de las incidencias de interrupciones.

3. PROYECTO NORMATIVO

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Si bien, la obligación de las empresas operadoras para compensar a los abonados por la ocurrencia de interrupciones aplica para todos los servicios públicos de telecomunicaciones (Internet fijo, telefonía fija, TV Paga y servicios móviles), 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.

Asimismo, la implementación inicial del esquema de compensaciones será en áreas urbanas, en consistencia con la regulación de la calidad del servicio en las mismas áreas, y 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.



En particular, el esquema de compensación por interrupciones se implementará 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 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 que ello limite la aplicación del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N° 31761.

3.2. DETERMINACIÓN DEL ESQUEMA DE COMPENSACIÓN

Para la formulación del esquema que retribuya la afectación al abonado mediante un monto adicional a la devolución, esta será internalizada por la empresa operadora si, además de la devolución, se otorga un monto adicional mediante un factor multiplicativo $\alpha > 1$:

$$VC = \alpha \frac{K}{n} N$$

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.

Sobre la estimación del factor multiplicativo de compensación α , 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 de Internet móvil para efectuar el mismo nivel de uso de datos. Así pues, el valor estimado de $\alpha = 4$ es el factor de compensación estimado que representa el número de veces adicional al que equivale el costo de datos de Internet móvil en términos de Internet fijo.

Complementariamente se estimó dicho factor mediante un enfoque de disponibilidad a pagar (DAP) del usuario por un servicio sin interrupciones. Los resultados obtenidos confirman la robustez del factor obtenido ($\alpha = 4$). En tal sentido, dicho factor permite aproximar apropiadamente el valor de la compensación por interrupción del servicio de acceso a Internet fijo.

Si bien el factor de compensación estimado refleja el valor promedio de compensación por individuo por interrupción del servicio de acceso a Internet fijo, resulta pertinente evaluar la implementación de este factor con respecto a uno de carácter diferenciado según la duración de la interrupción, toda vez que resulta razonable considerar que cuanto mayor es la duración de la interrupción mayor es la degradación del excedente del consumidor (usuario) y en consecuencia la compensación debe ser mayor.

Teniendo como base este último aspecto se evaluaron dos alternativas para la implementación de la compensación por la interrupción del servicio de acceso a Internet fijo: factor multiplicativo uniforme y factor multiplicativo diferenciado según duración de la interrupción.



De la evaluación realizada, se ha determinado que la alternativa pertinente corresponde a la implementación de un factor de compensación multiplicativo diferenciado según el rango de duración de la interrupción, debido a su mayor eficacia por sobre la implementación de un factor uniforme.

En ese sentido, la modificación normativa propuesta implica lo siguiente: (i) la modificación del artículo 39 y del anexo N° 9 de la Norma de las Condiciones de Uso, (ii) la incorporación del artículo 39-A de la Norma de las Condiciones de Uso y (iii) la incorporación de una disposición complementaria asociada a la implementación progresiva de las compensaciones en los demás servicios públicos de telecomunicaciones.

En particular, la incorporación del artículo 39-A implica la determinación del 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.

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

RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR
Mayor a 60 hasta 300 minutos	α_1	2.5
Mayor a 300 hasta 700 minutos	α_2	3
Mayor a 700 hasta 1,440 minutos	α_3	3.5
Mayor a 1,440 minutos	α_4	4

Finalmente, corresponde señalar que, de acuerdo con lo establecido expresamente en la Ley N° 31761, la compensación que establezca el Osiptel 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.



4. IMPLICANCIAS DE LA MODIFICACIÓN NORMATIVA

- De cara al impacto de la vigencia de la norma, se reitera que la modificación normativa se establece por mandato de la Ley N° 31761, que designa al Osiptel para la emisión de las directivas necesarias para la aplicación del artículo 78-A en el Decreto Legislativo 702. En ese sentido, se corrobora la legalidad de la propuesta normativa, así como su coherencia con el ordenamiento jurídico vigente.
- La implementación inicial de la compensación para el servicio de acceso a Internet fijo 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.

