

MATRIZ DE COMENTARIOS
Viettel Perú S.A.C.

El presente documento contiene los comentarios realizados al Proyecto de Norma que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado para comentarios mediante Resolución No. 00217-2023-CD/OSIPTTEL (“**Proyecto Normativo**”).

Proyecto de norma	Comentario
Comentarios generales	<p>Saludamos la iniciativa de OSIPTTEL de implementar reglas para la compensación a los abonados por interrupciones de servicios. Sin embargo, no advertimos la necesidad y/o justificación para establecer las modificaciones propuestas.</p> <p>En efecto, de acuerdo a la Resolución del Consejo Directivo No. 69-2018-CD-OSIPTTEL, así como, de las recomendaciones de la OCDE, las iniciativas normativas deben responder a un análisis previo que justifique su necesidad y eficiencia; sin embargo, consideramos que no se ha analizado cada una de las modificaciones propuestas.</p> <p>De acuerdo al Informe No. 00122-DPRC/2023, el principal problema detectado es la ocurrencia de interrupciones que afectan a los abonados por lo que esta normativa tiene como finalidad generar nuevos incentivos para la reducción de las incidencias de interrupciones .</p> <p>No obstante, al momento de analizar las alternativas, no advertimos que OSIPTTEL haya analizado en cada una de sus propuestas si existen o no otras menos gravosas.-Tan es así que, en algunos casos, las propuestas planteadas no terminan de definir completamente los conceptos, y por tanto, no se analiza el impacto que tendrán al ser aplicadas. Asimismo, no consideramos que se haya especificado por qué una compensación mayor puede coadyuvar a disminuir las interrupciones, siendo que se regula la consecuencia del problema identificado mas no se identifican las alternativas que realmente eviten que se produzcan las causas del problema identificado.</p> <p>Adicionalmente, respetuosamente advertimos que tampoco se realiza un análisis sobre la razonabilidad y necesidad que hay en las medidas propuestas, debido a que se establecen disposiciones que no se condicen con la realidad nacional, lo cual termina afectando a las empresas operadoras.</p>
<p><i>“Artículo 39.- Devolución por interrupciones</i></p> <p><i>En caso de interrupciones del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas:</i></p> <p><i>(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora <u>debe devolver al abonado la parte</u></i></p>	<p><u>Respecto a la devolución al abonado.</u> Se advierte que la compensación ha sido eliminada como opción sustitutoria a la devolución al abonado por parte de la empresa operadora. El Informe No. 00122-DPRC/2023, señala que su modificación tiene como finalidad estandarizar la terminología correspondiente al concepto de devolución. Al respecto, consideramos que eliminar el término “compensación” del artículo no estandariza o</p>

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.
[...]"

define el término “devolución”, simplemente lo establece como consecuencia de la interrupción del servicio. Asimismo, la normativa vigente equipara la devolución a la compensación, por lo cual consideramos adecuado que Osiptel brinde una diferenciación clara justificando la eliminación del segundo término en este artículo.

“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:

$$VC = \alpha_1 * VD$$

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_1 : Es el factor multiplicativo por compensación, cuyo valor varía en función al tiempo de interrupción de servicio.

Respecto a la naturaleza de la compensación.

Consideramos que la inclusión de la figura de la compensación resulta lesiva, teniendo en cuenta que la empresas operadoras ya se encuentran obligadas a entregar una devolución por la interrupción del servicio.

Al respecto, el Proyecto de Ley N° 3339/2022-CR, señala que “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)”. Teniendo esto en cuenta, se produce una contradicción debido a que esta figura a pesar de no ser indemnizatoria, se asemeja a una indemnización debido a que busca **resarcir** al abonado por la interrupción del servicio, lo cuál, a su vez, no se condice con lo que se entiende por compensación en la norma vigente (equiparable a devolución). En este sentido, se crea una figura confusa que no termina de establecer diferencias claras entre la devolución y la indemnización; por lo cuál, al ser figuras tan parecidas podría implicar un doble cobro por el mismo concepto a las empresas operadoras.

Respecto al cálculo de la compensación.

Entendemos que la devolución implica la restitución del dinero cobrado por el servicio, al no haber sido prestado; no obstante, surge la pregunta: ¿Qué afectaciones cubre la compensación?. La interrogante señalada parte del cálculo que se realiza para determinar la compensación ya que se multiplica el valor devuelto por interrupción del servicio (calculado en base al período en que no ha estado disponible el servicio) y un valor determinado por el rango de interrupción; es decir, ambos conceptos se encuentran supeditados al tiempo de duración de la interrupción. En tal sentido, consideramos que se estaría cobrando dos veces bajo el mismo concepto, lo cual denota la falta de necesidad para instaurar esta disposición.

Del mismo modo, resulta controversial que a pesar de que la compensación se asemeja a la figura civil de indemnización, en el presente caso no se exige como

RANGO DE INTERRUPCIÓN (en minutos)	FACTOR MULTIPLICATIVO	VALOR
<i>Mayor a 60 hasta 300 minutos</i>	<i>a₁</i>	<i>3.5</i>
<i>Mayor a 300 hasta 700 minutos</i>	<i>a₂</i>	<i>4</i>
<i>Mayor a 700 hasta 1,440 minutos</i>	<i>a₃</i>	<i>4.5</i>
<i>Mayor a 1,440 minutos</i>	<i>a₄</i>	<i>5</i>

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"

requisito la acreditación del daño a resarcir. Esto resulta sumamente peligroso debido a que se presta para acciones mal intencionadas por los usuarios, lo cuales pueden ver una oportunidad de lucro, desnaturalizando el objetivo de estas disposiciones, y aumentando el costo de para las empresas operadoras.

Respecto al monto de las compensaciones encontramos que este resulta sumamente elevado, siendo que el monto final a devolverse a cada usuario sería hasta cinco veces más que la devolución efectiva por el servicio no prestado..

En ese sentido, existirá un gravamen sumamente elevado para las empresas operadoras, que puede disminuir su capacidad adquisitiva para efectuar inversiones que peritan ampliar la cobertura o de tomar acciones preventivas que impidan las interrupciones las cuales son el problema identificado para emitir esta normativa.