

## **NOTA DE PRENSA N.º 124-2023**

### **OSIPTEL: Usuarios serán compensados económicamente ante interrupciones en el servicio de internet fijo**

- Monto de las compensaciones variará de acuerdo al tiempo de la interrupción del servicio.

Los usuarios que hayan sufrido la interrupción del servicio de internet fijo por causa atribuible a la empresa operadora, no solo recibirán la devolución del pago realizado correspondiente al periodo interrumpido, también serán compensados económicamente por hasta cuatro veces el valor de la devolución, así lo estableció el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) a través de la Resolución N.º 000282-2023-CD/OSIPTEL, publicada hoy en el diario oficial El Peruano.

La medida obedece a lo establecido por la Ley N.º 31761 que modifica el Decreto Legislativo N.º 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, y aplica para eventos ocurridos a partir del 3 de agosto de 2023. Con ello, se busca garantizar el derecho de los usuarios a contar con un servicio público de telecomunicaciones continuo y de calidad.

“Esta medida permitirá internalizar la afectación generada a los abonados por la interrupción del servicio. Con ello, las empresas operadoras tendrán mayores incentivos para reducir dichas interrupciones, así como la pronta y debida atención a sus usuarios cuando se registran caídas de sus servicios”, explicó el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz.

El titular del ente regulador agregó que las directrices para la implementación de las compensaciones por interrupción para los demás servicios de telecomunicaciones se efectuarán de manera progresiva, sin perjuicio del derecho adquirido por el abonado a la compensación según lo dispuesto en la Ley N.º 31761.

Cabe precisar que la figura de la compensación no es nueva en la legislación peruana, pues actualmente está prevista en Ley de Concesiones Eléctricas donde se establece que los usuarios del servicio público de distribución de electricidad, tienen el derecho a recibir una compensación cuando la prestación de dicho servicio presente interrupciones, racionamientos o cuando se incumplan los estándares de calidad previstos normativamente. Además, la fórmula compensatoria se aplica países como España, Costa Rica, Chile y México.

#### **¿Cómo se determinará el monto de compensación?**

Para determinar el monto de compensación, se empleará un factor multiplicativo diferenciado, de acuerdo con la duración de cada evento de interrupción. Por ejemplo, para una interrupción en el rango de los 60 y 300 minutos, el monto de la compensación resultará de la multiplicación del monto de la devolución por el factor 2.5.

Para efectos prácticos, si en dicho lapso, la retribución al abonado por concepto de devolución es de un sol (S/1), el monto de la compensación resultará de la multiplicación de dicho monto por 2.5, es decir S/2.50.

Respecto de los demás rangos, la norma precisa que el factor multiplicativo para una interrupción mayor a 300 y de hasta 700 minutos será de 3; para eventos mayores a 700 y de hasta 1 440 minutos será de 3.5, mientras que para interrupciones mayores a 1 440 minutos el factor será de 4.

Finalmente, se establece que la compensación al abonado por interrupción del servicio se realice de manera conjunta con la devolución correspondiente.

**Lima, 20 de octubre de 2023**