

NOTA DE PRENSA N° 41-2023

Proyecto de ley sobre compensaciones a usuarios por interrupciones promoverá la calidad en los servicios de telecomunicaciones

- Iniciativa, que será debatida hoy en la CODECO, busca compensar a los abonados por las interrupciones de sus servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión de paga.
- Similares figuras compensatorias ya se aplican en Reino Unido, España, Costa Rica, Argentina y Chile.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO) del Congreso de la República retomará, hoy lunes 27 de marzo de 2023, el debate del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3339/2022-CR que propone la 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.

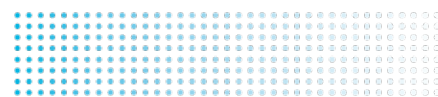
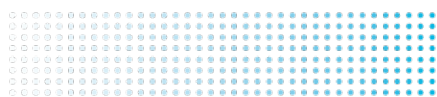
Esta iniciativa tiene por objetivo compensar a los usuarios por las interrupciones registradas en sus servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión de paga. Para ello, según el proyecto de ley, se otorga al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) una habilitación legal para regular, **en vía administrativa**, un esquema de compensación en favor de los usuarios cuyos servicios se vieron afectados por interrupciones por causas que deben ser atribuibles a la empresa operadora.

De acuerdo al OSIPTEL, esta fórmula compensatoria se aplica en Reino Unido, España, Costa Rica, Argentina y Chile, entre otros, países donde se encargó de ello, al organismo regulador del sector telecomunicaciones.

Si bien actualmente, cuando se produce la interrupción de un servicio de telecomunicaciones, las empresas deben devolver o no exigir el pago por dicho periodo; ello no compensa la afectación del usuario a no contar con el servicio. Esta figura aplicaría, por ejemplo, en casos donde los usuarios que no pudieron ingresar de manera virtual a una entrevista de trabajo o universitarios que no lograron sustentar una tesis, porque no contaban con el servicio de internet debido a fallas, entre otros.

Esta figura de la compensación no sería 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.

El OSIPTEL señala que los usuarios tienen el derecho a contar con un servicio público de telecomunicaciones que sea continuo, ininterrumpido y de calidad, toda vez que este



resulta fundamental para el desarrollo de los ciudadanos y de todas actividades económicas; como se evidenció, aún más, durante la pandemia por la COVID-19.

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. De aprobarse el proyecto de ley, también se beneficia al mercado de las telecomunicaciones, dado que una medida de este tipo implica que las empresas tendrán un incentivo para mejorar la calidad de los servicios, así como la pronta y debida atención a sus usuarios cuando se registran caídas de sus servicios o deficiencias que afecten su uso normal.

En 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.

Lima, 27 de marzo de 2023