



ELIZABETH SARA MEDINA HERMOSILLA
Congresista de la República

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



**LEY QUE OTORGA EL DERECHO DE
LOS ABONADOS A RECIBIR UNA
COMPENSACIÓN POR
INTERRUPCIONES REGISTRADAS EN
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES**

Los Congresistas miembros integrantes del Grupo Parlamentario Bloque Magisterial de Concertación Nacional, a iniciativa de la Congresista **ELIZABETH SARA MEDINA HERMOSILLA**, y demás congresistas firmantes, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú y conforme lo establece el numeral 2) del artículo 76° del Reglamento del Congreso de la República, presenta a consideración del Congreso de la República el siguiente proyecto de ley:

FÓRMULA LEGAL

**LEY QUE OTORGA EL DERECHO DE LOS ABONADOS A RECIBIR UNA
COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES REGISTRADAS EN LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto promover y garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, salvaguardando el derecho de los abonados que se vean afectados por interrupciones en el servicio, cualquiera sea su origen o causa.

Artículo 2.- Compensación por interrupción del servicio

De producirse la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones, las empresas operadoras deben devolver o no exigir el pago realizado por dicho periodo y, además, compensar a sus abonados por el tiempo en que no contaron con el servicio.

El OSIPTEL determina los casos, forma de cálculo y condiciones en que se realiza la compensación señalada.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

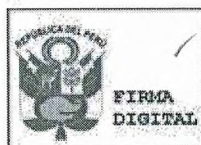
ÚNICA.- Vigencia

La presente Ley entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Lima, Octubre de 2022.



Firmado digitalmente por:
PAREDES GONZALES Alex
Antonio FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/10/2022 13:00:14-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/10/2022 15:41:57-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES CASTRO Francis
Jhasmina FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/10/2022 13:18:41-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES GONZALES Alex
Antonio FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/10/2022 13:00:29-0500



Firmado digitalmente por:
VASQUEZ VELA Lucinda FAU
20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/10/2022 10:59:03-0500



Firmado digitalmente por:
MEDINA HERMOSILLA
Elizabeth Sara FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/10/2022 17:59:11-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/10/2022 15:11:09-0500

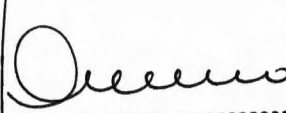


CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **19** de **octubre** de **2022**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N° 3339-2022-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

- 1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**


.....
JOSÉ F. CEVASCO PIEDRA
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

**LEY QUE OTORGA EL DERECHO DE LOS
ABONADOS A RECIBIR UNA
COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES
REGISTRADAS EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

La interrupción del servicio público de telecomunicaciones, por causa no atribuible a los abonados, se da en el marco de un contrato entre un abonado y una empresa operadora sujeta a la fiscalización del OSIPTEL.

Ahora, es necesario considerar que la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el "Código del Consumidor"), establece que los servicios regulados a través de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, Ley N° 27332), se rigen por las disposiciones sectoriales y de manera supletoria por lo dispuesto en el Código del Consumidor, tal como se detalla a continuación:

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda." (Énfasis agregado)

Asimismo, la citada disposición señala que, en materia de protección al consumidor o usuarios de servicios públicos, debe existir compatibilidad entre el Código del Consumidor y la respectiva regulación sectorial.

En ese sentido, el reconocimiento de indemnización en las relaciones de consumo entre usuario y proveedor, tal como establece el artículo 100 del Código del Consumidor se rige por lo dispuesto en el Código Civil, tal como se indica a continuación:

"Artículo 100.- Responsabilidad civil

*El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor **está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente**, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor."* (Énfasis agregado)

En efecto, el reconocimiento de indemnizaciones, es concordante con lo previsto en el artículo 1321 del Código Civil, el cual regula la indemnización por daños por inejecución de obligaciones, situación que precisamente se produce en el marco de una relación de consumo:

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.

(...)." (Énfasis agregado)

De otro lado, para una situación parecida, el INDECOPI ha adoptado una posición similar a la expuesta en los numerales precedentes, conforme se indica en el dictamen aprobado por mayoría en la Comisión del Consumidor y Organismos Reguladores¹, respecto del Proyecto de Ley 079/2021-CR²:

Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Mediante oficio 000039-2022-GEG/INDECOPI de fecha 31 de enero de 2022 y firmado por la señora Milagros Pilar Pastor Paredes, Gerente General, se remitió opinión sobre el proyecto de Ley 789/2021-CR, en el que concluye que la propuesta normativa no resulta viable.

Consideran que las multas impuestas por los órganos resolutivos de INDECOPI tienen la condición de fondo público, por lo que el otorgamiento de un porcentaje de éstas a las asociaciones de consumidores, previa justificación de destino que le darán, es supervisado por la Contraloría General de la República, por tanto el Proyecto de Ley desvirtúa la naturaleza de la multa al pretender otorgarlas de forma indiscriminada a todo consumidor cuya denuncia administrativa sea declarada fundada.

Que, el otorgamiento a las y los consumidores de un porcentaje de las multas impuestas tendrían naturaleza indemnizatoria, cuyo análisis para su determinación es de competencia exclusiva del Poder Judicial o del fuero arbitral, según la normativa vigente del ordenamiento jurídico.

Que el Proyecto de Ley generaría una afectación directa al presupuesto de INDECOPI, en tanto no considera que una de sus fuentes de financiamiento constituye los montos que recauda por concepto de multa y que las disposiciones que contienen generaría incentivos a las y los consumidores para emplear el procedimiento sancionador para obtener una solución al conflicto de consumo, en desmedro de mecanismo como la mediación y conciliación, lo cual generaría el incremento de la carga de trabajo de los órganos resolutivos, y una cantidad menor de recursos para afrontar dicho incremento.

Ahora bien, conviene resaltar que la ***"compensación en favor de los abonados"***, es **distinta** a las medidas correctivas reparadoras reguladas en el artículo 115 del Código del Consumidor.

¹ Página 19 del dictamen correspondiente al del Proyecto de Ley 079/2021-CR.

² Recuperado 1-8-2022: <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal/#/expediente/2021/79>.

El propio Código del Consumidor reconoce que las medidas correctivas reparadoras "no tienen naturaleza indemnizatoria"³, siendo dictadas sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que se soliciten en la vía judicial o arbitral correspondiente, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 100 del citado código.

Asimismo, es necesario advertir que la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, "LPAG") diferencia a las medidas correctivas de las indemnizaciones otorgadas en la vía judicial, señalando que las primeras tienen por finalidad corregir o subsanar una situación de incumplimiento, a efectos de reponer o restituir dicha situación a su estado anterior de legalidad.

"Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad"

*251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el **dictado de medidas correctivas** conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, **así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente.** Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.*

(...)" (Énfasis agregado)

En ese mismo sentido se ha pronunciado la doctrina administrativa peruana:

"Como se puede apreciar este artículo transmite nítidamente la posición del legislador en el sentido que la naturaleza de una medida correctiva es distinta—y por ende, no puede sustituirse— a la labor judicial de determinación de obligaciones económicas a título de daños y perjuicios a favor del administrado-reclamante. Si bien ambos efectos derivan del ilícito administrativo, su contenido y el lugar para esclarecerlos son distintos."⁵ (Subrayado agregado)

En consecuencia, queda evidenciado que las medidas correctivas no buscan reconocer una indemnización por los daños y perjuicios que se puedan haber generado a partir de una situación de incumplimiento, hecho que las diferencia de las "compensaciones en favor de los abonados".

³ Artículo 115° del Código del Consumidor:

"Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
(...)"

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa". (Subrayado agregado)

⁴ Entiéndase, el Texto Único Ordenado de la Ley No. 27444, aprobado por Decreto Supremo No. 004-2019-JUS.

⁵ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General: Texto Único Ordenado de la Ley No. 27444. Décimo cuarta edición. Lima: Gaceta Jurídica. Año 2019, p. 380.

De igual forma, la *"compensación en favor de los abonados"* es una figura distinta, y no excluyente, del régimen de devoluciones contemplado en el artículo 45 del TUO de Condiciones de Uso⁶.

Sobre el particular, es necesario tener en cuenta que el referido régimen de devoluciones no tiene una finalidad indemnizatoria, sino que implica (i) el reintegro de un pago realizado por adelantado respecto a un servicio que no se recibió; y (ii) la ausencia de cobro por un servicio que no fue prestado, todo ello por causas no imputables al administrado.

De otro lado se debe considerar que las Administraciones Públicas se encuentran sometidas al Principio de Legalidad previsto en el numeral 1.1 del artículo IV de la LPAG. Conforme al citado principio, *"[l]as autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas"*.

Al respecto, GUZMÁN NAPURÍ señala:

"Esto implica, en primer lugar, que la Administración se sujeta especialmente a la Ley, entendida como norma jurídica emitida por quienes representan a la sociedad en su conjunto, vale decir, el Parlamento. Lo que ocurre es que en el Estado de Derecho se ubica a la Administración como esencialmente ejecutiva, encontrando en la ley su fundamento y el límite de su acción. Es una administración sometida al Derecho, aunque la misma está habilitada para dictar reglas generales -reglamentos fundamentalmente-, éstas están subordinadas a la ley.

En segundo lugar, la Administración Pública, a diferencia de los particulares, no goza de la llamada libertad negativa (nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido a hacer lo que está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido a

⁶ El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 138-2012-CD-OSIPTEL, establece en su artículo 45° lo siguiente:

"Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta.

(...)

(ii) Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no podrá exigir dicho pago por el período que duró la interrupción (...)."

hacer lo que esta no prohíbe) o principio de no coacción, dado que solo puede hacer aquello para lo cual está facultada de forma expresa. La discrecionalidad, como resultado, va reduciendo su existencia a límites casi virtuales, lo cual es consistente con la moderna teoría administrativa, e incluso, con reiterada jurisprudencia, en especial la emitida por el Tribunal Constitucional."⁷ (Énfasis agregado)

Al respecto, de una revisión del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo No. 013-93-TC (en adelante, el "Ley de Telecomunicaciones"); de la Ley Marco; y de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, se constata que no existe disposición normativa alguna que, en el marco de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, establezca un régimen de responsabilidad contractual distinto al régimen general previsto en el Código Civil y el Código de Consumo o que habilite al OSIPTEL a establecer un régimen de ese tipo a través de disposiciones administrativas de carácter general.

Al respecto, cabe señalar que el artículo 40 de la Ley de Telecomunicaciones establece que los servicios públicos de telecomunicaciones se establecerán a través de su reglamento, precisando que dichos servicios se regulan además de la citada Ley y de ser necesario mediante reglamento:

"Artículo 40.- Serán considerados servicios públicos de telecomunicaciones aquellos servicios declarados como tales en el reglamento de esta Ley, que estén a disposición del público en general y cuya utilización se efectúe a cambio del pago de una contraprestación.

Su prestación será normada por la presente Ley y podrá ser reglamentada cuando por las características del servicio ello fuere necesario."

(Énfasis agregado)

Dado que el OSIPTEL se encuentra sujeta al Principio de Legalidad por ser una Administración Pública y su marco normativo no la habilita a establecer y/o regular un régimen de responsabilidad contractual distinto al régimen general previsto en el Código Civil y el Código de Consumo, para que pueda regular, en vía administrativa, un "esquema de compensación a favor de los usuarios cuyos servicios que se vieron afectados por interrupciones", es necesario contar con una habilitación de carácter legal.

Es necesario resaltar que la legislación comparada⁸, evidencia que en aquellos países en los que se cuenta con un organismo regulador del sector telecomunicaciones, es dicha autoridad quien se encuentra encargada de regular la aplicación del esquema de compensación en favor del abonado.

Debe advertirse que, en los casos de Costa Rica, Colombia y Argentina, mediante una norma de rango legal se ha dispuesto que sea el organismo regulador del sector telecomunicaciones quien dicte el reglamento que desarrolle la aplicación del referido esquema de compensación.

⁷ GUZMÁN NAPURÍ, Christian. Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo. Ediciones ECB. Primera Edición, 2011. Pág. 35-36.

⁸ ANEXO

En tal sentido, es necesario se atribuir al OSIPTEL la competencia de regular un *"esquema de compensación a favor de los usuarios cuyos servicios se vieron afectados por interrupciones"*.

II. ANÁLISIS DE LA CONSTITUCIONALIDAD Y LEGALIDAD DE LA PROPUESTA

El presente Proyecto de Ley es plenamente conforme con las disposiciones constitucionales en la medida en que su objeto resulta esencialmente similar al previsto en otros regímenes especiales de compensación, es el caso de la Ley de Concesiones Eléctricas⁹ (en adelante, "LCE") donde se establece que los usuarios del servicio de público de distribución de electricidad (en adelante, "Usuarios del sector eléctrico"¹⁰) tienen el derecho a recibir una compensación cuando la prestación de dicho servicio presente (i) interrupciones, (ii) racionamientos y/o (iii) cuando se incumplan los estándares de calidad previstos normativamente.

En efecto, el artículo 86 de la LCE dispone que los Usuarios del sector eléctrico deberán ser compensados, por el concesionario de distribución, en caso se presenten interrupciones parciales y/o totales del suministro eléctrico, por un periodo consecutivo mayor a cuatro (4) horas.¹¹

Asimismo, de la legislación comparada se advierte que, salvo Reino Unido, en los demás casos revisados se aprecia que el derecho a la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y el derecho de compensación por interrupción en la prestación del servicio no imputable a los usuarios se ha establecido mediante Ley.

También es importante señalar que en la legislación comparada revisada se utiliza el término compensación en sentido indemnizatorio, sin perjuicio que los operadores o prestadores del servicio se encuentran obligados a devolver los montos que hubieran percibido por el servicio no prestado o a no cobrar los cargos pactados en el mismo supuesto.

Dicha indemnización tiene carácter automático, de ahí que mediante disposiciones normativas de carácter reglamentario se establecen las condiciones específicas para su determinación, cálculo y aplicación. Un caso peculiar es el de Chile, donde la fórmula para el cálculo de la compensación ha sido establecida por Ley.

Adicionalmente, es importante señalar que los países que cuenta con un organismo regulador del sector telecomunicaciones, han optado por asignar competencia a

⁹ Aprobada por Decreto Ley No. 25844.

¹⁰ De acuerdo con la Ley No. 28832, los Usuarios Regulados son *aquellos "usuarios sujetos a la regulación de precios por la energía o potencia que consumen"*.

¹¹ **Artículo 86° de la LCE:**

"Artículo 86.- Si el suministro de energía sufriera interrupción total o parcial por un período consecutivo mayor de cuatro horas, el concesionario deberá compensar a los usuarios por el costo de la potencia y energía no suministrada en las condiciones que establezca el Reglamento, excepto en las oportunidades en que ellas fueren originadas por causa imputable al usuario afectado."

(...)" (Subrayado agregado)

dicha autoridad para regular el esquema de compensación por interrupciones del servicio por causas no imputables al usuario.

En efecto, en los casos de Costa Rica, Colombia y Argentina, mediante una norma de rango legal se ha dispuesto que sea el organismo regulador del sector telecomunicaciones quien dicte el reglamento que desarrolle la aplicación del referido esquema de compensación.

III. PROPUESTA

El Proyecto de Ley tiene por objeto promover y garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, salvaguardando el derecho de los abonados que ven afectados por interrupciones en el servicio.

Precisamente, dado que la Ley de Telecomunicaciones establece que la prestación de un servicio público de telecomunicaciones se efectúa a cambio de una contraprestación –pago de la tarifa–, y que las empresas operadoras se encuentran obligadas a garantizar la continuidad del mismo; una interrupción del servicio genera que los usuarios no hayan podido contar con el servicio en su oportunidad y, por tanto, se ven afectados.

En ese sentido, el artículo 2 del Proyecto establece que, de producirse la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones, las empresas operadoras deben devolver o no exigir el pago realizado por dicho periodo y, además, compensar a sus abonados por el tiempo en que no contaron con el servicio.

Asimismo, será el OSIPTEL quien determine los casos, forma de cálculo y condiciones en que se realiza la compensación señalada.

IV. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente propuesta legislativa tiene por finalidad establecer la obligación de las empresas operadoras a compensar a los usuarios afectados por las interrupciones de su servicio público de telecomunicaciones y facultar al OSIPTEL para aprobar las condiciones para aplicación del régimen de compensaciones.

Como ya se ha indicado, en la actualidad ante una interrupción del servicio las empresas operadoras están en la obligación de realizar la devolución proporcional del cargo fijo por el tiempo que el servicio estuvo suspendido; sin embargo, ello no compensa la afectación del usuario a no contar con el servicio.

Por lo expuesto, la propuesta representa un beneficio para los usuarios que han visto afectada su derecho a acceder a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, y también al mercado, dado que una medida de este tipo implica que las empresas operadoras mejoren su infraestructura y sus redes de respaldo que garanticen la continuidad en la prestación del servicio.

Asimismo, debe indicarse que la propuesta normativa no aplica para los casos en los que la interrupción hay sido generada por una situación de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditado ante el OSIPTEL.

V. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La aprobación de la presente propuesta normativa garantiza el derecho de los usuarios a acceder a la prestación del servicio. Es por ello que, resulta imperativo otorgar al OSIPTEL la facultad para establecer el régimen de compensación, a fin de mantener el correcto desenvolvimiento del mercado de telecomunicaciones.

En ese sentido, considerando que, en los últimos años, se ha incrementado la importancia de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones debido a que, en éstos se soportan otros servicios de importancia para la población como son telesalud, teleeducación, teletrabajo; resulta necesario priorizar la implementación de medidas para fortalecer las funciones del OSIPTEL.

Finalmente, en tanto las disposiciones serán aplicables a las nuevas interrupciones que se generen a partir de su entrada en vigencia, no se generará un impacto negativo, sino por el contrario, los usuarios recibirán un mejor servicio.

ANEXO

EXPERIENCIA EN LOS REGULADORES DEL REINO UNIDO (Ofcom), ESPAÑA (MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL), CHILE (SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES), ARGENTINA (ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES) Y COSTA RICA (SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES), RESPECTO A ESQUEMAS DE COMPENSACIONES EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

PAIS	DISPOSITIVOS NORMATIVOS	COMENTARIOS
REINO UNIDO	Código de Prácticas Voluntario ¹²	➤ El Código de Prácticas Voluntario del Reino Unido establece los estándares de calidad mínimos para la prestación de los servicios de telefonía fija residencial y banda ancha. ➤ El referido Código será de obligatorio cumplimiento para aquellos proveedores que hayan acordado, por intermediación de la Ofcom, ofrecer un mecanismo de compensación automática en favor de los usuarios. ➤ El Código de Prácticas Voluntario, aprobado bajo el sistema jurídico continental, recoge un mecanismo de afiliación voluntaria para hacerse exigible a los proveedores; el cual no podría hacerse extensivo en el ordenamiento jurídico peruano, que
	"8. Este Código se aplica a todos los Proveedores de Comunicaciones que lo suscriban (los "signatarios"). En el sitio web de Ofcom (www.ofcom.org.uk) se encuentra la lista de signatarios, la cual será actualizada por la Ofcom periódicamente, según corresponda. El Código se aplica a la prestación (incluidas las actualizaciones de servicio de los clientes existentes que resulten en que estén sujetos a un nuevo período de compromiso contractual) y a la reparación de servicios residenciales de línea fija y banda ancha. El Código no se aplica a los servicios comerciales destinados principalmente para el uso de clientes comerciales. La compensación automática se activa por el incumplimiento de los estándares de calidad aplicables al servicio, tal y como se describe a continuación".	

¹² Su denominación en inglés es "Communications Providers' Voluntary Code of Practice for an Automatic Compensation Scheme for service issues relating to residential fixed-line telephony and broadband services".

			pertenece a un sistema jurídico distinto.
	Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones:	Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones:	➤ En el caso de España, el derecho de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público a la continuidad del servicio y, en caso de interrupción, a ser compensados se ha establecido mediante una Ley. ➤ Por disposición de la mencionada Ley mediante un dispositivo normativo de nivel reglamentario se han establecido los supuestos y condiciones en los cuales procede la compensación, la cual tiene carácter indemnizatorio. ➤ Cabe destacar que esta responsabilidad se diferencia de la que deriva de la normativa civil, mercantil o de protección del consumidor. En tal sentido, un usuario podría exigir la indemnización por daños y perjuicios que pudiera derivar de otros marcos normativos.
ESPAÑA A	"Artículo 46. Derechos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas. 1. Son titulares de los derechos específicos reconocidos en este Capítulo, en las condiciones establecidas en el mismo, los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas. Los operadores estarán obligados a respetar los derechos reconocidos en este Capítulo. El reconocimiento de los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que efectúa este Capítulo se entiende sin perjuicio de los derechos que otorga a los consumidores el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por el real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.	"Artículo 15. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público. 1. Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado. b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. El operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio su-ponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado. En el caso de abonados sujetos a modalidades prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados. En interrupciones por causas de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación. 2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción de los artículos 19 y 20, respectivamente. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago. b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente. c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último. 3. La indemnización prevista en este artículo se entiende sin perjuicio de la responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales, que se exigirá conforme a lo previsto en el artículo 18." "Artículo 16. Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet. 1. Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos,	

2. Las disposiciones que esta ley y su desarrollo reglamentario contiene en materia de derechos específicos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa, serán de aplicación preferente en caso de conflicto con las disposiciones que regulen con carácter general los derechos de los consumidores y usuarios." "Artículo 47. Derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. 1. Los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas se establecerán por real decreto que regulará: (...) f) <u>El derecho a la continuidad del servicio, y a obtener una compensación automática por su</u>	el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado. El contrato de abono del servicio de acceso a Internet deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación. 2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales. b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente. 3. A los efectos del derecho a indemnización o compensación por la interrupción del servicio de acceso a Internet, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente servicios de telefonía y otros servicios como el de acceso a Internet, podrá indicar en su oferta la parte del precio que corresponde a cada servicio. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará que el precio correspondiente al servicio de acceso a Internet es del 50 por ciento del precio total. 4. La compensación prevista en este artículo se entiende sin perjuicio de la responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales, que se exigirá conforme a lo previsto en el artículo 18." "Artículo 17. Determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet móvil. Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un abonado cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias: a) El operador conoce a través de sus sistemas de información que dicho abonado se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción. b) La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y el operador, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción. c) El abonado comunica al operador, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información del operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por el operador al abonado. En todo caso, la información a la que hacen referencia los supuestos anteriores, no podrá implicar el tratamiento de datos de localización." "Artículo 18. Responsabilidad por daños. 1. <u>Los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias</u>, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. 2. <u>La responsabilidad prevista en este artículo es distinta e independiente de la prevista en los artículos precedentes.</u>" (Énfasis agregado)	
---	--	--

	<u>interrupción, en los supuestos que se determinen mediante real decreto. (...)</u> (Énfasis agregado)		
COSTA RICA	Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones "ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público recibirán los siguientes derechos: (...) 5) <u>Recibir el servicio en forma continua</u>, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente. (...) 24) <u>Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor.</u>" "ARTÍCULO 77.- Reglamentación de la Ley (...) 2) En un plazo no mayor a nueve meses, contado desde la entrada en vigencia de esta Ley, la <u>Junta Directiva de la</u>	Reglamento de prestación y calidad de servicios, aprobado mediante acuerdo 06-04-2017, del acta de la sesión 04-2017, celebrada el 24 de enero de 2017, por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos "Artículo 20. Derecho a compensación por interrupciones en los servicios. Los operadores/proveedores están en la obligación de prestar los servicios con eficiencia, confiabilidad, oportunidad, calidad y en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Las interrupciones en los servicios deberán ser evaluadas desde el punto de vista del usuario final, y los operadores/proveedores deberán compensar a sus usuarios cuando sus servicios se vean interrumpidos o afectados, con excepción de aquellas interrupciones producto de los eximentes indicados en el artículo 21 del presente reglamento." "Artículo 21. Condiciones para la compensación por interrupciones en los servicios. El operador/proveedor deberá compensar al usuario por las interrupciones sufridas en los servicios. Para efectos de afectaciones individuales, la compensación deberá realizarse como respuesta a una solicitud del usuario afectado, quien deberá interponer la reclamación respectiva ante el operador/proveedor. Ante casos de interrupciones que afecten a grupos de usuarios, y siempre que sea técnicamente factible individualizar a los afectados, el operador realizará la compensación de forma automática a dichos usuarios. En el caso de una interrupción masiva que afecte la totalidad de los usuarios, el operador/proveedor compensará de forma automática a la totalidad de usuarios del servicio afectado. Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el presente reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. <u>La compensación por parte del operador/proveedor deberá materializarse como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el operador/proveedor y el usuario afectado, y siempre que dicha compensación sea igual o superior al monto calculado utilizando el artículo 22 del presente reglamento.</u> La compensación por parte del operador/proveedor deberá ser efectuada en el período de facturación siguiente o en un plazo no superior a 60 días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del usuario ante el operador/proveedor. A los efectos del derecho de compensación por la interrupción del servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador/proveedor incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente diferentes servicios, deberá indicar por separado el precio de cada uno de estos. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador/proveedor no comercializa los servicios por separado, se considerará el precio de cada uno como la división del precio total entre el número de servicios ofrecidos. No se aplicará la compensación a los usuarios por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas:	➤ En el caso de Costa Rica, los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones disponibles al público a recibir el servicio en forma continua y a obtener una compensación por la interrupción del servicio por causas imputables al proveedor, se han establecido mediante una Ley. ➤ Por disposición de la mencionada Ley mediante un dispositivo normativo de nivel reglamentario se regula la forma en que opera la compensación. ➤ Cabe destacar lo siguiente: ▪ La Ley dispuso que sea la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la que dicte el reglamento que regula la compensación.

<u>Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos dictará los siguientes reglamentos técnicos:</u> (...) c) Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final. d) Reglamento interior de la Superintendencia de Telecomunicaciones. e) <u>Reglamento de prestación y calidad de servicios.</u> (...) i) Los demás reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones."	1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del usuario. En particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda. 2. Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control del operador/proveedor, según lo dispone el artículo 19 del presente reglamento. 3. Trabajos de intervención en las redes de los operadores/proveedores debidamente notificados a los usuarios afectados de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento. 4. Para el caso particular de servicios móviles, la conexión por parte del usuario de equipos terminales no homologados por la SUTEL." "Artículo 22. Cálculo de la compensación por interrupciones en los servicios. Los usuarios obtendrán la respectiva compensación por la interrupción del servicio debido a fallas atribuibles al operador/proveedor, de conformidad con el artículo 21 del presente reglamento. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera: $\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes}}$ Donde: Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del período de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo. Para servicios prepago, la tarifa recurrente corresponde al monto de la última recarga realizada por el usuario. Tiempo total de interrupción: corresponde tiempo total de falla del servicio acumulado a lo largo de todo el mes o del período de facturación del servicio. Este tiempo total se expresa en horas y fracciones de hora, y la unidad mínima de medición es un minuto. Tiempo total del mes o período de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del período de facturación del servicio. Para el caso de servicios prepago, corresponde a la vigencia de la recarga. De acuerdo al artículo 21 del presente Reglamento, el operador/proveedor deberá definir una compensación cuyo valor sea igual o mayor al dispuesto por la fórmula expuesta en este artículo." "Artículo 23. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el artículo 21 del presente reglamento."	▪ La compensación podrá efectuarse en la forma (reintegro en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones, etc), que acuerden el operador/proveedor y el usuario, siempre que dicha compensación sea igual o superior al monto calculado con la fórmula prevista en el reglamento.
---	---	--

ARGENTINA	Ley 27.078, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Promulgada el 18-12-2014)	Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, aprobado por Resolución 733-E/2017 del Ministerio de Modernización.	➤ En el caso de Argentina, el derecho de los usuarios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones a acceder en condiciones de continuidad se ha establecido mediante Ley. ➤ La misma Ley establece la obligación de los prestadores de brindar el servicio bajo el principio de continuidad, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en normas de carácter reglamentario. ➤ En tal sentido, mediante un reglamento de la Ley se establece el derecho del cliente a una compensación por el incumplimiento o de los niveles de calidad vigentes.
	"ARTÍCULO 59. — Derechos. El usuario de los Servicios de TIC tiene derecho a: a) <u>Tener acceso al Servicio de TIC en condiciones de igualdad, continuidad, regularidad y calidad.</u>" "ARTÍCULO 62. — Obligaciones. Los licenciarios de Servicios de TIC tienen las siguientes obligaciones: a) <u>Brindar el servicio bajo los principios de igualdad, continuidad y regularidad, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.</u>"	<i>"Artículo 56: El prestador deberá cumplir estrictamente con los indicadores de calidad previstos por la normativa respectiva, los cuales serán medidos en forma periódica por la Autoridad de Aplicación. <u>El incumplimiento por parte del prestador de los niveles de calidad fijados en las normas de calidad vigentes, comprobado por la Autoridad de Aplicación, dará derecho al cliente a una compensación cuya procedencia, determinación y modalidad de cancelación será establecido por la Autoridad de Aplicación.</u></i> <i>En los contratos se deberán consignar los derechos y deberes que surgen del presente artículo."</i>	
CHILE	Ley N° 18.168. Ley General de Telecomunicaciones	Decreto 18, Aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, expedido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.	➤ En el caso de Chile, el derecho de descuento o compensación por suspensión, interrupción o alteración del servicio por causas no imputables al usuario, se establece en la Ley, incluyendo la forma o mecanismo de compensación. ➤ Sin perjuicio de lo anterior a través de un reglamento de
	"Artículo 7.- El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones velará porque todos los servicios de telecomunicaciones y sistemas e instalaciones que generen ondas electromagnéticas, cualquiera sea su naturaleza, sean instalados,	"Artículo 40°. Los proveedores de servicios públicos de voz deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio por causa no imputable al usuario que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio. Para estos efectos, en el caso del suscriptor de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el suscriptor paga mensualmente al proveedor del servicio con independencia de la circunstancia de que dicho valor lleve aparejado tráfico o no y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio público telefónico, cuya prestación incluya tráfico telefónico y/o	

operados y explotados de modo que no causen lesiones a personas o daños a cosas ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales o extranjeros o interrupciones en su funcionamiento. <u>Además le corresponderá controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos del usuario, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que éstos tengan derecho.</u> "Artículo 27.- Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones podrán efectuar cobros por la instalación del servicio e iniciar el cobro por el suministro de servicios al público usuario, con la autorización previa de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Toda suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico que exceda de 12 horas por causa no imputable al	mensajería. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del período facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al suscriptor, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el número asignado para el servicio público de voz afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo. Para la aplicación del descuento y/o indemnización, se entenderá que el documento de cobro más próximo es el que incluye los cobros por los respectivos servicios provistos durante el período en el cual ocurrió la respectiva suspensión, alteración o interrupción. En caso que, por razones debidamente fundadas, el descuento y/o indemnización no se incluya en el documento de cobro más próximo, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar, según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés que aplique en los casos de mora o retraso del suscriptor en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior. Tratándose de suscriptores de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la próroga del período de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 72 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio y definida su procedencia en el caso de la indemnización; de lo contrario, y respecto de esta última, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior. <u>Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general.</u> (Énfasis agregado) "Artículo 41°. Tratándose de los servicios públicos de voz, cuya provisión contemple la permanente movilidad del suscriptor y/o usuario, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa técnica específica para efectos de la determinación de los afectados por las interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio, con el objeto de la aplicación de los descuentos e indemnizaciones." "Artículo 42°. Las alegaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de la concurrencia de hecho fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la ley." "Artículo 54°. Los ISP deberán descontar de la tarifa mensual del servicio, a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, toda suspensión, interrupción o alteración del servicio de acceso a Internet por causa no imputable al usuario que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al usuario con el	la Ley se precisa la aplicación del descuento y/o compensación según los tipos de servicio (voz fijo, voz móvil, internet, servicio de televisión de pago).
---	---	--

usuario, deberá ser descontada de la tarifa mensual de servicio básico a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 3 días consecutivos en un mismo mes calendario y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, <u>el concesionario o deberá indemnizar al usuario</u> con el triple del valor de la tarifa básica diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio. <u>Los descuentos e indemnizaciones que se establecen en este artículo</u> deberán descontarse de la cuenta o factura mensual más próxima. Esta autorización sólo podrá ser otorgada si están suficientemente garantizadas las interconexiones previstas en el artículo 25."	equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio. Para estos efectos, en el caso del suscriptor de postpago, se entenderá que la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que el suscriptor paga mensualmente al proveedor del servicio y deberá incluir los montos cobrados por servicios directamente asociados al servicio de acceso a Internet, cuya prestación requiera que la conexión contratada se mantenga operativa. Por su parte, la tarifa diaria corresponderá al valor de dicha tarifa mensual, dividida por la cantidad de días del mes respectivo, o bien, al valor equivalente al promedio diario del periodo facturado o a facturar, de ser este último inferior a un mes. Los descuentos e indemnizaciones antes señalados, deberán incluirse en el documento de cobro más próximo, debiendo las glosas que identifiquen dichos conceptos ser claras y precisas, de modo que no induzcan a error al suscriptor, especificando la cantidad de días de descuento e indemnización, según corresponda, el servicio afectado y la tarifa mensual considerada para el cálculo. Para la aplicación del descuento y/o indemnización, se entenderá que el documento de cobro más próximo es el que incluye los cobros por los respectivos servicios provistos durante el periodo en el cual ocurrió la respectiva suspensión, alteración o interrupción. En el caso que, por razones debidamente fundadas, el descuento y/o indemnización no se incluya en el documento de cobro más próximo, el proveedor del servicio deberá aplicar sobre los montos a descontar y/o indemnizar, según sea el caso, la misma reajustabilidad y tasa de interés que aplique en los casos de mora o retraso del suscriptor en el pago de su documento de cobro. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que en cada caso pudiera proceder, por no dar cumplimiento a la disposición citada en el inciso anterior. Tratándose de suscriptores de prepago, los descuentos a que se refiere el presente artículo se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de un día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración que resulte de aplicar la fórmula prevista en el primer inciso del presente artículo. Para efectos del cálculo de la indemnización, no existiendo un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses. Tratándose de suscriptores nuevos, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio. El descuento y la indemnización deberán hacerse efectivos en un plazo máximo de 72 horas una vez finalizada la suspensión, interrupción o alteración del servicio y definida su procedencia en el caso de la indemnización; de lo contrario, y respecto de esta última, aplicará lo concerniente a intereses y eventuales reajustes, mencionado en el inciso anterior. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones contemplados en la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en la normativa general." "Artículo 55°. Tratándose del servicio de acceso a Internet cuya provisión contemple la permanente movilidad del suscriptor y/o usuario, la Subsecretaría de Telecomunicaciones dictará la normativa técnica específica para efectos de la determinación de los afectados por las interrupciones, alteraciones y suspensiones del servicio, con el objeto de la aplicación de los descuentos e indemnizaciones." "Artículo 56°. Las alegaciones por parte de los ISP, de la concurrencia de hecho fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la ley." "Artículo 61°. Los suscriptores tendrán derecho a descuentos e indemnizaciones producto de suspensiones, interrupciones o alteraciones del servicio, de conformidad a las reglas generales,
--	--

		en particular, según lo establecido en la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores." (Proveedores de servicio de televisión de pago)	
	Ley 1341 de 2009 (Julio 30), Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones	Resolución 3066 DE 2011 (mayo 18), Diario Oficial No. 48.073 de 18 de mayo de 2011, Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	➤ En el caso de Colombia, mediante Ley se dispone la protección del usuario y la obligación de los operadores de brindar servicios en condiciones de calidad.
COLOMBIA	"ARTÍCULO 1°. Objeto. <u>La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en la planeación, la gestión, la</u>	"ARTÍCULO 14. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. <u>En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:</u> (...) 14.6. Limiten el derecho del usuario que celebró el contrato a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del proveedor." (Énfasis agregado) "ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios, la cual se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución, bajo los siguientes criterios: 33.1. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del Anexo I de la presente resolución. Lo anterior, con excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la presente resolución. 33.2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán compensar de manera automática a los usuarios que cursen comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas que se produzcan en cada mes, de acuerdo con la metodología definida en numeral 2 del Anexo I de la presente Resolución. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago, así: — Los proveedores deberán compensar mensualmente a sus usuarios, con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda) que resulte de aplicar la metodología respectiva en el mes correspondiente. — Cada proveedor deberá enviar en el mes siguiente al período de observación, a cada uno de sus usuarios que fueron objeto de la compensación, un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el	➤ La Ley otorga competencia al organismo regulador para expedir las disposiciones normativas relativas a la protección del usuario y las condiciones de calidad del servicio que deben cumplir los operadores. ➤ Cabe resaltar que el régimen jurídico general de protección al usuario se aplica de manera supletoria a la regulación que en dicha materia expida el organismo regulador. En todo lo no previsto en el régimen especial, aplica el régimen general.

	administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información." (Énfasis agregado) "ARTÍCULO 2°. Principios orientadores. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su	total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente artículo."	
--	--	--	--

acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional. <u>Son principios orientadores de la presente ley:</u> (...) 4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. <u>Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia</u> y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y		
---	--	--

de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones." (Énfasis agregado) "ARTÍCULO 4°. Intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <u>En desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr los siguientes fines:</u> 1. <u>Proteger los derechos de los usuarios,</u> incluyend o a los niños, niñas y adolescentes, y a la familia <u>velando por la calidad, eficiencia a y adecuad a provisió n de los servicios</u>, y la promoción de la digitalización de los trámites asociados a esta provisión.		
---	--	--

	(Énfasis agregado) "ARTÍCULO 19. Creación, naturaleza y objeto de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. <u>La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo o de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</u> La CRC no estará sujeta a control jerárquico o de tutela alguno y sus actos solo son susceptibles de control ante la jurisdicción competente. <u>La Comisión de Regulación de Comunicaciones es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicación</u>	
--	--	--

<u>s y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.</u> <u>Para estos efectos la Comisión de Regulación de Comunicaciones adoptará una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la presente Ley.</u> (...)” (Énfasis agregado) “ARTÍCULO 53. Régimen jurídico. <u>El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de</u>	
---	--

	<u>protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.</u> En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC. (...)" (Énfasis agregado)	
COMUNIDAD ANDINA	Decisión No. 898, Sustituye la Decisión 638 de la Comisión de la Comunidad Andina relativa a los Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. (Publicada el 14-7-2022) "Artículo 16.- Protección de los usuarios frente a las prácticas comerciales Se garantiza la efectiva protección de los usuarios, frente a las prácticas comerciales de los Operadores lo cual comprende: (...) 3. <u>Compensar o reintegrar lo que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible por causas no imputables al usuario.</u> (...) <u>Para el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo se deberán atender las disposiciones y condiciones previstas en la normativa interna de los Países Miembros."</u> "Artículo 23.- De los mecanismos de defensa <u>Los usuarios tienen el derecho de acudir a la autoridad competente para la defensa de sus derechos, por la infracción de las normas en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como por la inclusión, en cualquier contrato dentro del ámbito de la presente Decisión, de cláusulas, condiciones y obligaciones jurídicas contrarias a las garantías establecidas en la presente Decisión y la normativa interna de los Países Miembros.</u>	➤ Recientemente la Comunidad Andina aprobó esta decisión, la cual establece como mecanismo de protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la compensación o reintegro por el tiempo que el servicio no haya estado disponible por causas no

		imputables al usuario. ➤ Cabe precisar que el cumplimiento de lo dispuesto por la Comunidad Andina se efectuará mediante las disposiciones y condiciones que establezca la normativa interna de los países miembros.
--	--	--