



Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD**, recaído en el Proyecto de Ley **3339/2022-CR** que, mediante texto sustitutorio, 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

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **3339/2022-CR**, presentado por el grupo parlamentario **Bloque Magisterial de Concertación Nacional** a iniciativa de la congresista **Elizabeth Sara Medina Hermosilla**, por el que se propone la ley que otorga el derecho de los abonados a recibir una compensación por interrupciones registradas en los servicios públicos de telecomunicaciones.

En la Décima Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 27 de marzo de 2023, el dictamen fue aprobado por **UNANIMIDAD**, con 9 votos a favor. Los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Auristela Ana Obando Morgan, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro y María del Pilar Cordero Jon Tay quien votó por la licencia del congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay votaron a favor, mientras que los congresistas Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Rosangella Andrea Barbarán Reyes y Jorge Alberto Morante Figari manifestaron su voto a favor con reserva.

I. SITUACIÓN PROCESAL

a) Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **3339/2022-CR** fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 18 de octubre de 2022. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora, el 19 de octubre de 2022, para su estudio y dictamen.

b) Antecedentes parlamentarios

Se ha realizado una búsqueda en la página web del Congreso de la República, no encontrando antecedentes parlamentarios relacionados con la materia de la propuesta legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 3339/2022-CR, propone la ley que otorga el derecho de los abonados a recibir una compensación por interrupciones registradas en los servicios públicos de telecomunicaciones. El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley es la siguiente:

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.

III. MARCO NORMATIVO

a) Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.
- Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
- Ley 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Decreto Supremo 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo 013-93-TCC, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo 020-2007-MTC, y sus modificatorias, Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.
- Resolución Ministerial N° 658-2021-MTC/01, Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

b) Legislación Internacional – Comunidad Andina

- Decisión 897, 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.

IV. ANÁLISIS DEL PROYECTO DE LEY

4.1. Análisis del contenido del proyecto de ley

La propuesta legislativa señala textualmente que:

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 de ley 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.

El proyecto de ley materia del presente pre dictamen propone ley que otorga el derecho de los abonados a recibir una compensación por interrupciones registradas en los servicios públicos de telecomunicaciones.

4.1.1. La protección al usuario de los servicios públicos regulados

Si bien la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, rige el accionar de los Organismos Reguladores, la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor estableció que en cuanto a su labor de defensa y protección al usuario se rige además por dicha norma.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor estableció y ordenó una permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación. Conforme lo señala el artículo 63:

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.

4.1.2. Derecho a la continuidad del servicio

Los servicios públicos tienen principios comunes, que son los siguientes:

- Continuidad,
- Regularidad,
- Uniformidad o igualdad,
- Generalidad y
- Obligatoriedad.

Todos los principios señalados se ponen claramente de manifiesto con el funcionamiento del servicio público, pues atañen primordialmente a la forma como debe prestarse el mismo.

El principio de continuidad es inherente a la prestación de todo servicio público. La continuidad implica la prestación regular e ininterrumpida de los mismos a fin de no generar perjuicios a los usuarios.

Continuidad: La prestación de los servicios públicos debe ser continuada, lo cual significa que en ningún caso debe ser interrumpida, ya que esa continuidad contribuye a su puntualidad y regularidad, así como a su eficiencia y oportunidad.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor también establece literalmente que los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente.

Así también establece que los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y que los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente, conforme lo establecen los numerales del artículo 66 que se reproducen a continuación:

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

66.1 La empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este.

66.2 La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.

66.3 La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta ni puede efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.

66.4 Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente. Para tal fin, los usuarios deben realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado.

66.5 Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente

4.2. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto de ley

4.2.1. Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley 3339/2022-CR cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: i) la exposición de motivos contiene los fundamentos del proyecto de ley, ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, iii) así como el análisis costo beneficio.

4.2.2. Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2022-2023 y con el Acuerdo Nacional

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023, en cumplimiento de segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo.

La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley allí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso.

La Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Segundo Objetivo la equidad y justicia social del país. La Agenda Legislativa 2022-2023 ha establecido que deben priorizarse los proyectos de ley que contengan medidas para promover la productividad, competitividad y el desarrollo económico, así como medidas a favor de los consumidores.

4.1.2. La interrupción del servicio público de telecomunicaciones

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 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

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

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."

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. (...)."*

El propio Código del Consumidor reconoce que las medidas correctivas reparadoras **"no tienen naturaleza indemnizatoria"**¹, 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 General² (en adelante, "LPAG") diferencia a las medidas correctivas de las indemnizaciones otorgadas en la vía judicial, señalando que las primeras tienen

¹ 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)

² Entiéndase, el Texto Único Ordenado de la Ley No. 27444, aprobado por Decreto Supremo No. 004-2019- JUS.

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 —v 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."*³ (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".

4.1.3. La compensación en favor de los abonados

Nuestra legislación vigente 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 (...)."

³ MORON 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.

Como es de apreciarse la compensación es una figura distinta, y no excluyente, del régimen de devoluciones contemplado en el artículo 45 del TEO de Condiciones de Uso⁴.

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, *"Las 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 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

⁴ 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 (...)."

*moderna teoría administrativa, e incluso, con reiterada jurisprudencia, en especial la emitida por el Tribunal Constitucional.*⁵ (Énfasis agregado)

Al respecto, de una revisión del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo No. 013-93-TC de la Ley Marco; y de la Ley 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.

Por su parte, 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)

OSIPTEL está sujeta al Principio de Legalidad y su marco normativo no lo habilita a establecer o regular un régimen de responsabilidad contractual distinto al régimen general previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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.

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

4.2.3. Legislación Comparada: Experiencia respecto a esquemas de compensaciones en el sector telecomunicaciones.

La figura de la compensación en telecomunicaciones no es algo nuevo, de la revisión de la legislación comparada, hay países en los que se cuenta con un organismo regulador del sector telecomunicaciones, quien se encuentra encargada de regular la aplicación del esquema de compensación en favor del abonado.

Por ejemplo, en Costa Rica, Colombia y Argentina, mediante una norma de rango legal se ha dispuesto que sea el organismo regulador del sector telecomunicaciones

⁵ GUZMÁN NAPURÍ, Christian. Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo. Ediciones ECB. Primera Edición, 2011. Pág. 35-36.

dicte el reglamento que desarrolle la aplicación del referido esquema de compensación.

A continuación, detallamos la legislación comparada en el mundo:

- **Reino Unido:** Su marco normativo es el Código de Prácticas Voluntario (*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"*).

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 es de obligatorio cumplimiento para aquellos proveedores que hayan acordado, por intermediación de la *Ofcom (Office of Communications)* como ente regulador, **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 pertenece a un sistema jurídico distinto.

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".

- **España:** En el caso de España, el derecho de los usuarios finales de redes y servicios de comunicación electrónicos disponibles al público a la continuidad del servicio y, en caso de interrupción a ser compensados se ha establecido mediante el Real Decreto 899/2009 del 22 de mayo de 2009, mediante el cual se aprueba la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas y la Ley 9/2014 del 9 de mayo de 2014, Ley General de Telecomunicaciones, conforme al siguiente detalle:

Ley 9/2014 – Ley General de Telecomunicaciones,	Real Decreto 899/2009, el que aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
Artículo 46. Derechos de los usuarios finales de servicios de comunicación es 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	Artículo 15. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público. 1. Cuando, durante un periodo 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

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 del 16 de noviembre de 2007. 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 establecerán por Real Decreto que regulará: (...) <u>f) El derecho a la continuidad del servicio, y a obtener una compensación automática por su interrupción, en los supuestos que se determinen mediante real decreto.</u> (...) (Énfasis agregado)	en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo 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 periodo 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 de 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 ter-minales 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 periodo 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 las, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al periodo 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 situarlo 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)
--	---

- **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 imputadas al proveedor, se han establecido mediante ley. Dicha ley dispuso que sea la Autoridad reguladora de los servicios públicos la que dicte el reglamento que regula la compensación.

La referida compensación se efectúa 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 por su reglamento, conforme el siguiente detalle:

Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones	Reglamento de prestación y calidad de servicios, aprobado mediante acuerdo 06-04-2017, por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
Artículo 45. Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: (...) 5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente. (...) 24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor". 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 Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos dictará los siguientes reglamentos técnicos: (...) c) Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final. d) Reglamento interior de la Superintendencia de Telecomunicaciones. e) Reglamento de prestación de calidad de servicios. (...) i) Los demás reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones.	Artículo 15. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público. 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%. 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. 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 de 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:

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:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total}}{\text{Tiempo total del m}}$$

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 contra actualmente 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."
--	--

- **Argentina:** En el caso de Argentina, el derecho de los usuarios de Tecnología de la información y las Comunicaciones para acceder en condiciones de continuidad se ha establecido mediante Ley. Dicha 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 reglamento de la Ley se establece el derecho del cliente a una compensación por el incumplimiento de los niveles de calidad vigentes, conforme el siguiente detalle:

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.
Artículo 59. Derechos. El usuario de los servicios de TIC tiene derecho a: a) Tener acceso al servicio de TIC en condiciones de igualdad, continuidad, regularidad y calidad". Artículo 62. Obligaciones. Los licenciarios de servicios de TIC tienen las siguientes obligaciones: a) Brindar el servicio bajo los principios de igualdad y regularidad, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente".	Artículo 56. El prestador deberá cumplir estrictamente con los indicadores de calidad por la normativa respectiva, los cuales serán medidos en forma periódica por la Autoridad de Aplicación. 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. En los contratos se deberán consignar los derechos y deberes que surgen del presente artículo".

- **Chile:** Para 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 antes mencionado, a través de un reglamento se precisa la aplicación del descuento y/o compensación según los tipos de servicio (voz fijo, voz móvil, internet, servicio de tv de pago), conforme el siguiente detalle:

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.
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, 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. Además, le corresponderá controlar y supervisar 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". 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 usuario, deberá ser descontada de la tarifa mensual de servicio 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, el concesionario deberá indemnizar al usuario con el triple del valor de la tarifa básica diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio. Los descuentos e indemnizaciones que se establecen en este artículo 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".	"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 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 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 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 periodo 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 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. (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 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 post pago, 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 de/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 de 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).
--	---

- **Colombia:** Mediante ley se dispone la protección del usuario y la obligación de los operadores de brindar servicios en condiciones de calidad. Dicha 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 señalar que Colombia cuenta con un régimen jurídico general de protección al usuario donde se aplica de manera supletoria a la regulación que en dicha materia expida el organismo regulador, conforme al detalle siguiente:

Ley 1341 de 2009 (30 de julio de 2009), 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).
"ARTÍCULO 10. Objeto. 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, a 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 relación con la planeación, la gestión, la 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 Comunicación es deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional. Son principios orientadores de la presente ley: (...) 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 Comunicación es, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Habeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/o 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 y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones." (Énfasis agregado) "ARTICULO 4°. Intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 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: 1. Proteger los derechos de los usuarios incluyendo a los niños, niñas y adolescentes, y a la familia velando por la calidad eficiencia adecuada pro visión de los servicios, y la promoción de la digitalización de los trámites asociados a esta provisión." (Énfasis agregado).	"ARTICULO 14. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse cláusulas que: (...) 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) "ARTICULO 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 total de tiempo al

"ARTICULO 19. Creación, naturaleza y objeto de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa técnica patrimonial, presupuestal, con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La CRC no estará sujeta a control jerárquico o de tutela alguno y sus actos solo son susceptibles de control ante la jurisdicción competente. 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 comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que Fa 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. 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. (...)" (Énfasis agregado)	aire (minutos o segundos, según aplique) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente artículo."
---	---

- **Comunidad Andina**, recientemente la CAN aprobó la Decisión N° 897, la que sustituye a la Decisión 638 relativa a los Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. (Publicada el 14-7-2022).

La Decisión 897 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. Así podemos mencionar el siguiente articulado:

"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. Compensar o reintegrar lo que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible por causas no imputables al usuario.
(...)*

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."

Artículo 23.- De los mecanismos de defensa

Los usuarios tienen 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.

4.2.4. Análisis del marco normativo

Promover la continuidad de los servicios públicos esenciales, se encuentra enmarcada en el artículo 65 de la Constitución Política, así como en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y en la Ley de Concesiones Eléctricas.

Por ello, el objeto del proyecto de ley bajo análisis es acorde con las disposiciones constitucionales vigentes, su objeto es esencialmente similar al previsto en el caso de la Ley de Concesiones Eléctricas⁶ (LCE) donde se establece que los usuarios del servicio de público de distribución de electricidad (en adelante, "Usuarios del sector eléctrico"⁷) 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.

El artículo 86 de la Ley de Concesiones Eléctricas 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) horas⁸.

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 han 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 compensación tiene carácter automático, Los países que cuenta con un organismo regulador del sector telecomunicaciones, han optado por asignar competencia a dicha autoridad para regular el esquema de compensación por interrupciones del servicio por causas no imputables al usuario.

⁶ Aprobada por Decreto Ley No. 25844

⁷ 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".

⁸ 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)

Los países sin organismos regulador en telecomunicaciones han optado mediante disposiciones normativas de carácter reglamentario establecer las condiciones específicas para su determinación, cálculo y aplicación. Tal es el caso de la República de Chile, donde la fórmula para el cálculo de la compensación ha sido establecida por Ley. Mientras que en los casos de Costa Rica, Colombia y Argentina, mediante una ley se ha dispuesto que sea el organismo regulador del sector telecomunicaciones quien dicte el reglamento que desarrolle la aplicación del referido esquema de compensación.

4.2.5. Efecto de vigencia de la norma

La aprobación del texto sustitutorio que propone el presente dictamen, 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 los últimos años, se ha incrementado la importancia de la prestación ininterrumpida de los servicios públicos de telecomunicaciones debido a que, en éstos se soportan otros servicios como son telesalud, teleeducación, teletrabajo; por ello resulta necesario priorizar la implementación de medidas para fortalecer las funciones del OSIPTEL para que pueda establecer las condiciones específicas para la determinación, cálculo y aplicación de las compensaciones a favor de los usuarios.

En texto sustitutorio propuesto impactará en la normativa sectorial de las telecomunicaciones y específicamente en la normativa del Osipitel, y 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.

A partir de la vigencia de la norma se dará incentivos para que las empresas operadoras provean una adecuada calidad del servicio y con ello la sociedad en su conjunto saldrá beneficiada.

4.3. Análisis de las opiniones e información solicitadas

4.3.1. Opiniones solicitadas:

- Oficio P.O. 088-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 20 de octubre de 2022, dirigido al **Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.**
- Oficio P.O. 089-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 20 de octubre de 2022, dirigido al **Presidente Ejecutivo del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.**
- Oficio P.O. 090-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 20 de octubre de 2022, dirigido al **Presidente del Consejo de Ministros.**
- Oficio P.O. 091-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 20 de octubre de 2022, dirigido al **Ministro de Transportes y Comunicaciones.**

- Oficio P.O. 092-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 20 de octubre de 2022, dirigido a la Presidenta de la **Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN**.
- Oficio P.O. 093-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 20 de octubre de 2022, dirigido al **Presidente de la Asociación en Defensa del Consumidor ADC San Francisco**.
- Oficio P.O. 238-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 13 de enero de 2023, dirigido al **Presidente Ejecutivo del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI**, se reitera solicitud de opinión sobre el proyecto de ley.
- Oficio P.O. 239-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 13 de enero de 2023, dirigido a la **Presidenta de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN**, se reitera solicitud de opinión sobre el proyecto de ley.

4.3.2. Opiniones recibidas:

- **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL**, mediante documento C.00219-PD/2022 de fecha 14 de noviembre de 2022 suscrito por el Presidente Ejecutivo Sr. Rafael Eduardo Munte Schwarz, traslada el Informe 00295-OAJ/2022 suscrito por el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica Sr. Luis Alberto Arequipeno Támara, el mismo emite opinión favorable respecto al proyecto de ley N° 3339-2022-CR.
- **Ministerio de Transportes y Comunicaciones**, mediante Oficio N° 3188-2022-MTC/04 de fecha 25 de noviembre de 2022 suscrito por el Secretario General Sr. José Luis Vigil León, traslada el Informe 0462-2022-MTC/26.02 suscrito por el Coordinador de Proyectos Normativos de la Dirección General de Políticas y Regulación y el Informe N° 1753-2022-MTC/08 de la Oficina General de Asesoría Jurídica, dando repuesta a la solicitud de pedido de opinión.
- **Presidencia del Consejo de Ministros - PCM**, mediante documento Oficio N° D003270-2022-PCM-SG de fecha 07 de diciembre de 2022 suscrito por el Secretario General Sr. Carlos Alberto Cavagnaro Pizarro, traslada el Informe N° D001802-2022-PCM-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la Presidencia del Consejo de Ministros, suscrito por el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica Sr. Luis Alberto Arequipeno Támara, el mismo emite opinión favorable respecto al proyecto de ley N° 3339-2022-CR.
- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI** mediante documento Oficio N° 0091-2023-GEG/INDECOPI de fecha 23 de febrero de 2023 suscrito por el Gerente General Julio Martín Ubillus Soriano, traslada el Informe N° 000028-2023- DPC/INDECOPI, emitido por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
- **La Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN**, mediante carta AFIN 038 - 2023 de fecha 10 de marzo del 2023, su presidenta María Leoni Roca Voto Bernales manifiesta la opinión en contra y solicita disponer el archivo del Proyecto de Ley 3339/2022-CR y el texto sustitutorio del Predictamen.

4.4. Análisis de las opiniones recibidas

4.4.1. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL:

Mediante documento C.00219-PD/2022 de fecha 14 de noviembre de 2022 suscrito por el Presidente Ejecutivo, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, traslada el Informe 00295-OAJ/2022 suscrito por el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica Luis Alberto Arequipaño Támara, por el cual se emite opinión favorable, conforme el siguiente detalle:

III. ANTECEDENTES

3.1. Comentarios Generales

De la revisión del artículo 1 del proyecto de ley, se advierte que, este tiene el objeto de 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.

Sobre el particular, la Exposición de Motivos señala 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”.

En esa línea, el Proyecto de Ley busca otorgar al OSIPTEL una habilitación legal para regular, en vía administrativa, un “esquema de compensación en favor de los usuarios cuyos servicios que se vieron afectados por interrupciones” considerando que, en la experiencia comparada⁹, se ha advertido que, el organismo regulador del sector telecomunicaciones es el encargado de regular la aplicación de dicho esquema.

Ahora bien, es importante mencionar que contar con un servicio público de telecomunicaciones que sea continuo, ininterrumpido y de calidad resulta fundamental para el desarrollo de los ciudadanos y de todas actividades económicas; sin embargo, no se debe perder de vista que, a partir de marzo de 2020, la prestación de los mismos se ha tomado aún más determinante pues en ellos se soportan otros servicios esenciales para la población, tales como telesalud, teleeducación, teletrabajo, entre otros.

En virtud de ello, corresponde precisar que este Organismo Regulador en su normativa vigente, garantiza el derecho de los abonados a tener acceso a servicios públicos de telecomunicaciones de calidad a través de regulación ex ante, estableciendo parámetros de calidad de obligatorio cumplimiento, pero también a través de regulación ex post, disponiendo que por interrupciones de

⁹ Anexo del Proyecto de Ley, denominado “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”.

servicio atribuibles a las empresas operadoras, se disponga de la devolución de los montos correspondientes.

Así, por ejemplo, los artículos 37¹⁰ y 39¹¹ de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, prevén que, ante una interrupción del servicio, las empresas operadoras no pueden efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción y, además, tienen la obligación de realizar la devolución del cargo fijo de manera proporcional al referido período, respectivamente.

Sin perjuicio de ello, como se verá en los siguientes acápite, la posibilidad de generar devoluciones a favor de los usuarios tiene una naturaleza distinta al concepto de “compensaciones” formulado en el Proyecto de Ley materia de comentario.

3.2. Comentarios Específicos

3.2.1. Sobre la compensación por interrupción del servicio

El artículo 2 del Proyecto de Ley plantea lo siguiente:

“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”. (Subrayado agregado)

En efecto, el régimen de devoluciones vigente no tiene una finalidad indemnizatoria, pues tal como indica la Exposición de Motivos, el mismo “... 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.”

Ahora bien, la propuesta de compensación genera incentivos hacia las empresas operadoras para proveer una adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, toda vez que la obligación de efectuar un pago adicional a los usuarios produciría un efecto adverso en las empresas operadoras.

¹⁰ “Artículo 37. Interrupción del servicio En caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, salvo las excepciones previstas en las normas aplicables, la empresa operadora no puede efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, sujetándose a las reglas señaladas en el artículo 39”. (subrayado agregado)

¹¹ “Artículo 39. Devolución por interrupciones En caso de interrupciones del servicio, la empresa operadora se sujeta a las siguientes reglas: (i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora debe 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 realiza 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 puede exigir dicho pago por el período que duró la interrupción. (...)” (subrayado agregado)

De otro lado, la posibilidad de que los usuarios puedan obtener una compensación por la interrupción de su servicio de telecomunicaciones si se encuentra reconocida a nivel de legislación comparada, donde el organismo regulador del sector tiene a su cargo la aplicación del esquema de compensación en favor del abonado.

Asimismo, dentro del ordenamiento jurídico peruano y respecto al servicio público de distribución de electricidad – como, también lo es el de telecomunicaciones –, el artículo 864 del Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas reconoce el derecho de los usuarios a recibir una compensación por la interrupción total o parcial de su servicio.

Cabe indicar, además, que la compensación propuesta sería una forma de resarcir los daños y perjuicios ocasionados a los usuarios como consecuencia de la interrupción de su servicio público de telecomunicaciones, afectando su derecho de acceso al servicio en forma continua.

Es así que, resulta necesario que, a través de una norma con rango legal, se otorgue la competencia al regulador para emitir las disposiciones correspondientes a efectos de la aplicación de un esquema que permita compensar a aquellos abonados cuyos servicios se vieron afectados por interrupciones.

3.2.2. Sobre la entrada en vigencia

Dado que la propuesta normativa señala que el OSIPTEL determinará los casos, formas de cálculo y condiciones en las que se realiza las compensaciones, sugerimos se establezca un plazo para su entrada en vigencia para que se emitan las disposiciones correspondientes con el objetivo que los usuarios puedan ejercer el derecho a recibir una compensación por interrupciones.

V. CONCLUSIÓN

Se emite opinión favorable al proyecto de ley N° 3339-2022-CR teniendo en cuenta las siguientes conclusiones:

4.1. La compensación propuesta genera incentivos para que las empresas operadoras provean una adecuada calidad del servicio.

4.2. Se garantizaría el derecho de los usuarios a acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones de manera continua, pues al verse afectados dichos servicios debido a una interrupción, recibirían una compensación por ello.

4.3. El OSIPTEL, como organismo técnico especializado en el sector telecomunicaciones, cuenta con experiencia para definir los casos, formas de cálculo y condiciones en las que se realiza la compensación.

De lo expuesto, la Comisión coincide con la opinión emitida por el OSIPTEL, ya que 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 se vean afectados por interrupciones en el servicio, cualquiera sea su origen o causa.

Es por ello que, resulta necesario que, se otorgue la competencia al OSIPTEL para emitir las disposiciones correspondientes a efectos de la aplicación de un esquema que permita compensar a aquellos abonados cuyos servicios se vieron afectados por interrupciones no atribuibles al usuario.

En ese sentido, la Comisión considera que la propuesta es beneficiosa porque garantizará que los usuarios reciban una compensación por los daños y perjuicios ocasionados a consecuencia de la interrupción de su servicio público de telecomunicaciones.

Respecto a la sugerencia de la entrada en vigencia de la norma para que se establezca un plazo para su entrada en vigencia para que se emitan las disposiciones correspondientes con el objetivo que los usuarios puedan ejercer el derecho a recibir una compensación por interrupciones, la comisión considera que 60 días son suficientes para dichas acciones.

4.4.2. Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Mediante Oficio N° 3188-2022-MTC/04 de fecha 25 de noviembre de 2022 suscrito por el Secretario General Sr. José Luis Vigil León, traslada el Informe N° 0462-2022-MTC/26.02 suscrito por el Coordinador de Proyectos Normativos de la Dirección General de Políticas y Regulación y el Informe N° 1753-2022-MTC/08 de la Oficina General de Asesoría Jurídica, dando repuesta a la solicitud de pedido de opinión, concluyendo que el sector no es competente para emitir opinión al respecto, conforme al siguiente detalle:

*Por lo anteriormente expuesto, desde el punto de vista legal y atendiendo a lo opinado por la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones del Viceministerio de Comunicaciones, esta Oficina General opina que el Proyecto de Ley N° 3339/2022-CR "Ley que otorga el derecho de los abonados a recibir una compensación por interrupciones registradas en los servicios públicos de telecomunicaciones", no se enmarca en la competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que **no corresponde emitir opinión sobre la misma**. Se remite un proyecto de oficio, a fin de atender el pedido de opinión formulado por el la Presidencia de la Comisión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.*

La Comisión considera que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no se siente competente ni da opinión alguna, por lo que entiende que no se oponen.

4.4.3. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI señala en el Informe N° 000028-2023-DPC/INDECOPI, emitido por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que:

16. Sobre esta base normativa, el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL (en adelante, Osiptel), define y delimita las facultades que esta entidad

posee como organismo que regula, norma, supervisa y fiscaliza, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de estas con los usuarios. De este modo, es Osiptel el llamado a velar por el cumplimiento de la normatividad que regula la calidad y eficiencia de los servicios brindados.

17. En ese sentido, se debe advertir que, tratándose de medidas relacionadas a devolver o no exigir el pago realizado y, además compensar a sus abonados por el tiempo en que no contaron con el servicio, corresponde al Osiptel en pronunciarse como entidad competente en esta materia.

4.4.4. La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

Mediante documento Oficio N° D003270-2022-PCM-SG de fecha 07 de diciembre de 2022 suscrito por el Secretario General Sr. Carlos Alberto Cavagnaro Pizarro, traslada el Informe N° D001802-2022-PCM-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la Presidencia del Consejo de Ministros, suscrito por el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica señor Luis Alberto Arequipeno Támara, el mismo emite opinión favorable, señalando que se adscriben a las conclusiones y fundamentos vertidos por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, mediante el Informe N° 00295-OAJ/2022.

La PCM señala:

El objetivo o finalidad de la propuesta normativa es 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, quienes recibirían una compensación ante tal situación.

*3.6. La referida finalidad por ende **resulta válida y legítima en tanto se pretende que el Estado a través de esta ley garantice y proteja los derechos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones y promueva la continuidad de dichos servicios, por lo que la misma se encuentra enmarcada en el artículo 65 de la Constitución Política**, así como la base normativa reseñada en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Ley de Concesiones Eléctricas, por lo que tal y como ha concluido OSIPTEL en su Informe N° 295- OAJ/2022, la presente propuesta resulta viable.*

3.7. Considerando lo expuesto, la propuesta de ley en evaluación, a la vez de contar con sustento jurídico, ser necesaria para compensar al usuario o consumidor frente a un servicio público que le ocasiona dificultades, no contravenir las competencias de otros poderes o entidades, no generar gasto público y no tener impactos negativos sobre la realidad problemática y sobre la legislación vigente señalada (por el contrario se adecúa a ella y la complementa), resulta viable técnicamente y jurídicamente.

3.8. Por último, cabe indicar que el Proyecto de Ley N° 3339/2022-CR contiene materias que se encuentran dentro del ámbito de competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, establecida en la Ley N° 27791, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; motivo por el cual, mediante el Oficio N° D010342-2022-PCM-SC, la Secretaría de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros traslada al referido

Ministerio el pedido de opinión formulado por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, precisando que la opinión que para tal efecto emita, sea remitida directamente a la referida Comisión Congresal.

Por lo que PCM concluye de la siguiente manera:

*En atención a lo expuesto y de acuerdo con lo señalado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, mediante su Informe N° 00295-OAJ/2022, se considera que el Proyecto de Ley N° 3339//2022-CR, “Ley que otorga el derecho de los abonados a recibir una compensación por interrupciones registradas en los servicios públicos de telecomunicaciones”, **es VIABLE.***

Al contener el Proyecto de Ley N° 3339/2022-CR materias que se encuentran dentro del ámbito de competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante el Oficio N° D010342- 2022-PCM-SC, se trasladó a dicho Ministerio el pedido de opinión formulado por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, precisando que la opinión que se emita sea remitida directamente a la referida Comisión Congresal.

Se recomienda remitir el presente informe, y el Informe N° 00295-OAJ/2022 de fecha 09 de noviembre del 2022, emitido por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República.

La Comisión considera que lo señalado por Osiptel es correcto, por lo que se toma en esencia lo señalado por el Organismo Regulador competente, sin embargo, considera que debe dársele la facultad para otorgar las compensaciones a favor de los usuarios al Osiptel en una Ley sectorial, y lo que corresponde es modificar el Decreto Legislativo 702, incorporando el artículo 78-A, titulándolo compensación por interrupción del servicio.

El futuro artículo 78-A en el Decreto Legislativo 702 debe establecer que, de producirse una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa no atribuible al abonado, la empresa operadora devuelve el pago realizado por dicho periodo y, además, compensa al abonado por el tiempo en que no contó con el servicio. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) tendrá que determinar los casos, forma de cálculo y condiciones en que se realiza la compensación.

Asimismo, el Poder Ejecutivo una vez publicada la ley deberá adecuar el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo 013-93-TCC, el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo 020-2007-MTC y el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo 06-94-TCC, a la modificación prevista en el presente dictamen.

- **La Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN**, mediante carta AFIN N° 038 - 2023 de fecha 10 de marzo del 2023, su presidenta María Leoni Roca Voto Bernales, señala respecto del predictamen cuyo debate se inició en la Décimo Primera Sesión Ordinaria del 13 de marzo de 2023, lo siguiente:

“Sobre el particular, no nos encontramos de acuerdo con el texto sustitutorio propuesto por las siguientes razones:

1. El texto del Predictamen exige frente a una interrupción del servicio por causa no atribuible al abonado que la empresa devuelva el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y lo compense por el tiempo en que no contó con el servicio, cuando actualmente ya existe la obligación de realizar la devolución por el periodo interrumpido, sumado a intereses legales aplicables.

2. De otro lado, la propuesta realizada incumple lo definido en los contratos de concesión vigentes que establecen lo siguiente:

Compensación al ABONADO por interrupción del servicio. La EMPRESA CONCESIONARIA deberá compensar al ABONADO cuando por causas no atribuibles a éste, le suspenda los SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA LOCAL por más de setenta y dos (72) horas consecutivas contadas a partir de que la interrupción ha sido reportada. La compensación será equivalente al valor de los días suspendidos, calculados sobre la tarifa por CONEXION DE SERVICIO TELEFONO FIJO LOCAL - RENTA MENSUAL de ese mismo mes.

*Si la interrupción del servicio fuera por 15 días o más, la EMPRESA CONCESIONARIA exonerará al ABONADO del pago correspondiente a la tarifa por CONEXION DE SERVICIO TELEFONO FIJO LOCAL - RENTA MENSUAL de ese mismo mes. Lo establecido en los párrafos anteriores no será de aplicación cuando la interrupción del servicio se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor o a otras circunstancias fuera del control de la EMPRESA CONCESIONARIA. LA EMPRESA CONCESIONARIA deberá incorporar la presente disposición en los contratos que celebre con sus ABONADOS. **Contrato ley CPT y Entel.***

Como se puede apreciar, la compensación es respecto al valor de los días suspendidos, es decir, por el periodo de la interrupción, exceptuando caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa. Por tanto, la propuesta implica un incumplimiento del artículo 62 de la Constitución, al entrometerse directamente en los contratos suscritos con nuestros clientes.

3. El texto del Predictamen va en contra del derecho de las operadoras de recibir una retribución (denominada tarifa) por el servicio prestado, toda vez que se pretende que las operadoras devuelvan al abonado más allá de lo que corresponde por el tiempo de interrupción del servicio. Esto genera una serie de riesgos:

- La no retribución por el servicio prestado desvía recursos necesarios para poder mantener la red y realizar inversiones para la expansión del servicio, generando desincentivos para ello, afectando a los no conectados o la calidad del servicio prestado.*
- Esta compensación adicional eleva los costos de la prestación del servicio, lo que puede derivar en un incremento de tarifas, afectando al consumidor que es justamente a quien se le pretende beneficiar.”*

La Comisión considera sobre la obligación de compensar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones por interrupciones registradas en su servicio, actualmente no se encuentra vigente.

En efecto, la obligación de no facturar cargo alguno por el periodo en el que el servicio estuvo interrumpido o de devolver incluidos intereses moratorios, en

caso se haya realizado un pago adelantado, es distinta a la obligación de compensar.

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.

Así mismo sobre la exoneración ante interrupciones originadas por caso fortuito o fuerza mayor, se debe tener en cuenta que el Código Civil, dispone como exoneración de responsabilidad ante el incumplimiento de obligaciones el caso fortuito o fuerza mayor, lo siguiente:

Artículo 1315.- Caso fortuito o fuerza mayor

Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

En ese sentido, y conforme se ha indicado el incumplimiento de la obligación de continuidad del servicio, cuando la interrupción del servicio se produjo por caso fortuito o fuerza mayor, se quiebra el nexo causal por lo que no hay obligación de indemnizar. Bajo ese contexto, no resulta necesario señalarlo de manera expresa; sin perjuicio de ello, podría incluirse “salvo que origen corresponda a un caso fortuito o fuerza mayor”.

Respecto la presunta vulneración a su derecho de retribución por el servicio prestado, la Comisión tiene en cuenta que la Ley de Telecomunicaciones¹², en su artículo 40¹³, establece que la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se efectúa a cambio de una contraprestación.

En esa línea, la norma de Condiciones de Uso¹⁴ aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, establece que las empresas operadoras solo pueden facturar una tarifa por servicios efectivamente prestados. Bajo ese marco normativo, si un usuario no cuenta con la prestación del servicio no corresponde a las empresas operadoras facturar cargo alguno, dado que no se prestó el servicio, es decir no existió una contraprestación.

Además, corresponde a las empresas operadoras diseñar e implementar redes eficientes que garanticen la correcta prestación del servicio; por lo que, las deficiencias de la red no podrían ser trasladadas a los usuarios. En ese sentido, a diferencia de lo señalado por AFIN, la devolución que se realiza a los usuarios no implica una no retribución sino un derecho de los usuarios a no pagar por un servicio no recibido.

¹² Decreto Supremo N° 013-93-TCC

¹³ 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.

¹⁴ Artículo 27.- Sobre el proceso de facturación

La empresa operadora realiza la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación a los que hace referencia el artículo 19, que sean efectivamente prestados a los abonados, conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarifas.

Finalmente, tal como se ha señalado, en el sector eléctrico ya se encuentra vigente un régimen de compensaciones a los usuarios ante la interrupción del servicio.

4.5 Posición de la Comisión

En la Décimo Primera Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 13 de marzo de 2023, el congresista Morante Figari señaló que regularmente a la responsabilidad se le atribuye a quien genera el daño, por ello, se debería poner *“la interrupción del servicio es atribuible a la empresa prestadora del servicio”*, porque ellos son responsables de prestar el servicio en concordancia con nuestro ordenamiento jurídico, de esta forma planteó una nueva redacción, la misma que se adopta en el presente dictamen por los argumentos expuestos por el señor congresista.

Respecto a la causa de la interrupción del servicio de telecomunicaciones, es importante señalar que la obligación de compensar, a partir del presente dictamen, surge como consecuencia del incumplimiento de la obligación de entregar un servicio ininterrumpido. Si no hubiera culpa o dolo en la entrega del servicio interrumpido, por ejemplo, porque la interrupción se produjo por caso fortuito o fuerza mayor, se quiebra el nexo causal por lo que no habría obligación de compensar.

La responsabilidad de la empresa operadora ante las interrupciones será materia a evaluar en las fiscalizaciones que realice el regulador, para verificar el cumplimiento de la obligación que deban ser compensadas, ese será el momento para que las empresas operadoras presenten los medios de prueba para exculparse de responsabilidad (si fue caso fortuito, hecho de un tercero o del propio usuario de darse un caso, etc.).

Sobre el carácter indemnizatorio de la compensación

Se debe distinguir en primer lugar a la figura de la devolución de lo pagado, respecto de la figura de la compensación administrativa. La primera tiene naturaleza distinta; se trata de la restitución del dinero cobrado porque el servicio no fue efectivamente prestado. 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).

Hay una tercera figura que es la indemnización, la misma que no se pueden establecer en el ámbito del derecho administrativo porque tienen como premisa el establecimiento del daño y del nexo causal entre el sujeto que lo ocasiona y el hecho propio del daño. Toda esta materia probatoria debe establecerse en la vía civil tal y como lo señala el propio Código Civil en sus normas correspondientes. El derecho administrativo es puramente objetivo, mientras que el nexo causal puede tener elementos subjetivos.

La Comisión considera que nada impide que una norma de rango similar, como una ley, cree un régimen especial para el sector de las telecomunicaciones, como sucede con el sector eléctrico, en el que se reconoce a los usuarios una compensación cuyo carácter es “administrativo”; régimen que forma parte de nuestro ordenamiento jurídico desde el año 1992.

En efecto, la Ley de Concesiones Eléctricas¹⁵ (LCE) establece que los usuarios del servicio de público de distribución de electricidad¹⁶ 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.

Tal como señala 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.¹⁷

Asimismo, el Contrato de Concesión¹⁸ suscrito por el Estado Peruano con la empresa Telefónica del Perú S.A.A., para la prestación del servicio de telefonía fija local, establece un régimen de compensación al abonado ante la interrupción del servicio, tal como se detalla en el literal d) de la Sección 8.3 de la Cláusula 8. Obligaciones de la empresa concesionaria:

- d) Compensación al ABONADO por interrupción del servicio. La EMPRESA CONCESIONARIA deberá compensar al ABONADO cuando por causas no atribuibles a éste, le suspenda los SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA LOCAL por más de setenta y dos (72) horas consecutivas contadas a partir de que la interrupción ha sido reportada. La compensación será equivalente al valor de los días suspendidos, calculados sobre la tarifa por CONEXION DE SERVICIO TELEFONO FIJO LOCAL - RENTA MENSUAL de ese mismo mes.

Si la interrupción del servicio fuera por 15 días o más, la EMPRESA CONCESIONARIA exonerará al ABONADO del pago correspondiente a la tarifa por CONEXION DE SERVICIO TELEFONO FIJO LOCAL - RENTA MENSUAL de ese mismo mes.

Lo establecido en los párrafos anteriores no será de aplicación cuando la interrupción del servicio se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor o a otras circunstancias fuera del control de la EMPRESA CONCESIONARIA.

LA EMPRESA CONCESIONARIA deberá incorporar la presente disposición en los contratos que celebre con sus ABONADOS.

Complementariamente, debe indicarse que la posibilidad de aplicar un régimen similar al vigente para el sector energía ha sido analizado por la Defensoría del Pueblo en el Informe de Adjuntía 021-2022-DP/AMASPP: *“En defensa de las personas afectadas por cortes del servicio de agua y aniegos: Aportes para el diseño de un mecanismo de compensación por daños”*, del mes de diciembre de 2022.¹⁹ Al respecto, se resaltan algunos enunciados de dicho informe; siendo relevante aquel que pone en relieve lo complicado y oneroso que resultaría para un usuario de a pie acudir al Poder Judicial para exigir el pago de una compensación (indemnización):

¹⁵ Aprobada por Decreto Ley No. 25844.

¹⁶ 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”.

¹⁷ Artículo 86° de la LCE:

“Artículo 86.- Si el suministro de energía sufre interrupción total o parcial por un periodo 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)

¹⁸ Decreto Supremo N° 011-94-TCC

¹⁹ <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/12/inf-adj-021-2022-amasppi-compensaciones-agua.pdf>.

*“No obstante, tal como hemos observado, es importante tener en cuenta que en estos casos no solo se lesionan los bienes y personas de los usuarios, sino que también se dan otro tipo de afectaciones que deberían ser **resarcidas a través de un mecanismo de compensación administrativo o de carácter extrajudicial**, acorde con el deber especial de protección de los derechos de los consumidores que tiene el Estado, y en el entendido que muchas personas no tienen las condiciones suficientes para buscar algún tipo de reparación por la vía judicial.*

(...)

*Un mecanismo de compensación directa, de carácter administrativo o extrajudicial, debe tratar de cubrir los daños más evidentes que se generen a los usuarios **a partir de hechos comprobables, como sería el caso de la interrupción del servicio**⁵⁷, tal como se da en el sector saneamiento de Colombia y en el sector electricidad en Perú.*

De conformidad con lo expuesto, la Defensoría del Pueblo propone que la Sunass, en su calidad de organismo regulador, apruebe un mecanismo de compensación que permita el resarcimiento de los usuarios que se vean afectados por cortes intempestivos y prolongados del servicio de agua y saneamiento, así como por los desbordes de aguas de alcantarillado.”

Cabe señalar que las disposiciones que determinan la forma de cálculo y condiciones, y en qué casos se realiza la compensación, a las que se refiere el dictamen, al estar contenidas en una norma, deberán ser pre publicadas para comentarios de los interesados y sometidas al proceso de análisis de impacto regulatorio; con lo cual se garantizará el carácter técnico de tales disposiciones. Asimismo, cualquier orden del regulador que exija hacer efectiva la compensación, podrá ser recurrida por las empresas operadoras ante el Poder Judicial; tal como sucede ahora con los procedimientos sancionadores por incumplir la obligación de devolver.

Es importante recalcar una vez más, que lo que se está regulando en el presente dictamen es una **compensación administrativa** que no es lo mismo que una indemnización; así mismo, debemos tener presente que estamos ante la regulación de un servicio público que es el de telecomunicaciones, el mismo que se da en el marco de contratos de concesión suscritos por el Estado Peruano con las empresas operadoras.

Así, la Comisión ha tenido en consideración lo siguiente:

- a) La figura de la compensación administrativa ya existe para el caso del servicio de energía que también es un servicio público y que no ha sido cuestionado de inconstitucional.
- b) El Contrato de Concesión entre el Estado Peruano y la empresa Telefónica ya establece compensaciones para el servicio de telefonía fija y que tampoco ha sido cuestionado de inconstitucional.
- c) Los países de la región hacen más de 10 años atrás ya establecen compensaciones administrativas en los servicios de telecomunicación móvil, tal como consta en el presente dictamen.

En consecuencia, la Comisión considera que no existe ningún impedimento para fijar compensaciones a favor de los usuarios y será el organismo regulador, en este caso el Osipitel, quien tendrá que determinar, a través de un procedimiento con calidad regulatoria, los casos en que proceda la compensación al abonado o usuario del servicio.

Finalmente, no se puede dejar a que sea un acuerdo entre usuario y empresa operadora por la situación de asimetría en la que ambos actores se encuentran en una relación de consumo, considerando además que estos contratos son generalmente contratos por adhesión.

4.6 Análisis costo beneficio

El dictamen 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.

Actualmente 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.

De esta manera, el dictamen representa un beneficio para los usuarios que han visto afectado su derecho a acceder ininterrumpidamente a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, y también se beneficia al mercado de las telecomunicaciones, 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 compensación 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.

El Texto Sustitutorio que propone el presente dictamen presenta las siguientes incidencias:

Incidencia para los usuarios

Costo	Beneficios
Ninguno	- Compensación económica por parte de las empresas operadoras que han incurrido en discontinuar el servicio. - Contar con un servicio público de telecomunicaciones que sea continuo, ininterrumpido y de calidad.

Incidencia para el Estado/OSIPTEL

Costo	Beneficios
Elaboración de normas complementarias que establezcan los casos, forma de	

cálculo y condiciones en que se realiza la compensación señalada propias de su función. Fiscalización del cumplimiento de la norma por parte del Osiptel, propias de su función.	• Promover y garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. • Genera incentivos para que las empresas operadoras provean una adecuada calidad del servicio
--	---

Incidencia para empresas operadoras

Costo	Beneficios
• Entrega de compensaciones al abonado por el tiempo en que no contó con el servicio. • Devolución de montos recibidos cobrados pese a interrupción en el servicio de telecomunicaciones por causa no atribuible al abonado.	• Mejora en la relación con sus usuarios. • Transparenta la relación entre usuario y empresa operadora.

Si bien hay costos que debe asumir el Estado, estos ya forman parte de las funciones propias del organismo regulador (Osiptel) por lo que para el cumplimiento de la norma se efectuará con cargo a los presupuestos de la entidad comprometida en la ejecución y en ningún caso requerirá de transferencia ni gastos del Tesoro Público.

Los costos que se visualizan que las empresas operadores asumirían están justificados por cuanto se trata de una devolución del pago hecho por el usuario que no recibió el servicio y ello está contemplado en las normas sectoriales y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, nadie debe pagar por un servicio no recibido.

Las compensaciones a realizarse están justificadas por cuanto, a través de ellas se protege los derechos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones y promueven la continuidad de dichos servicios, por lo que la misma se encuentra enmarcada en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú. Los motivos para compensar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones no son sólo por interrupciones o degradaciones de calidad de los servicios

El país, con la dación de la norma reconocerá un derecho del usuario de telecomunicaciones conforme lo hacen otros países en el mundo y ello contribuye a la mejora regulatoria en protección del usuario. El Estado debe velar por tener las herramientas que permitan identificar a los diferentes tipos de afectaciones y los métodos para su correcta atención.

VI. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley **3339/2022-CR**, con el siguiente texto:

TEXTO SUSTITUTORIO

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

Artículo único. Incorporación del artículo 78-A en el Decreto Legislativo 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones

Se incorpora el artículo 78-A en el Decreto Legislativo 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, en los siguientes términos:

“Artículo 78-A. Compensación por interrupción del servicio

Cuando haya una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, esta devuelve al abonado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) determina la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación señalada en el primer párrafo”.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. *Vacatio legis* y directivas necesarias

Lo dispuesto en el artículo 78-A, incorporado por la presente ley, se aplica a partir de los sesenta días calendario contados a partir de su entrada en vigor. Durante este periodo, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) emite las directivas necesarias para su aplicación. La falta de emisión de directivas no limita dicha aplicación.

SEGUNDA. Adecuación de normas

El Poder Ejecutivo adecúa el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo 013-93-TCC; el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo 020-2007-MTC; y el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo 06-94-TCC, a la modificación prevista en la presente ley en un plazo de cuarenta y cinco días calendario contados a partir de su entrada en vigor. La falta de adecuación de dichas normas no limita la aplicación de la presente ley.

Salvo distinto parecer.
Dese cuenta

Sala de Comisiones.
27 de marzo de 2023.



Firmado digitalmente por:
VARAS MELENDEZ Bias
Marcial FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/03/2023 13:10:55-0500



Firmado digitalmente por:
CORDERO JON TAY Maria Del
Pilar FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/03/2023 18:54:25-0500



Firmado digitalmente por:
BARBARAN REYES Rosangella
Andrea FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/03/2023 14:39:20-0500



Firmado digitalmente por:
BERMEJO ROJAS Guillermo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/03/2023 18:28:35-0500



Firmado digitalmente por:
CICCIA VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/03/2023 18:02:53-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Auristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/03/2023 15:13:57-0500



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/03/2023 10:52:42-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/03/2023 11:01:37-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrid Tesoro
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/03/2023 11:19:13-0500

**ACTA
DÉCIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

Plataforma Microsoft Teams
Lunes 27 de marzo de 2023

Resumen de acuerdos:

- Se aprobó por unanimidad el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3339/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad el Dictamen recaído en los proyectos de ley 3316/2022-CR y 3734/2022-CR.
- Se aprobó por mayoría el Dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 022/2021-CR.
- Se aprobó por unanimidad el Dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 2800/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad el Acta de la Décima Primera Sesión Ordinaria, de fecha 13 de marzo de 2023.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 10 min del día lunes 27 de marzo de 2023, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión, era de 6 congresistas, el congresista Elías Marcial VARAS MELÉNDEZ, presidente de la Comisión, dio inicio a la décima primera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2022-2023, con la asistencia de los congresistas titulares TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana; BARBARÁN REYES, Rosangella; BAZAN NARRO, Sigrid; BERMEJO ROJAS, Guillermo; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; MORANTE FIGARI, Jorge y OBANDO MORGAN, Auristela. Participaron los congresistas accesorios LUNA GÁLVEZ, José y CORDERO JON TAY, María.

También se dio cuenta de las licencias/justificaciones de inasistencias de los congresistas CORDERO JON TAY, Gustavo; ALEGRÍA GARCÍA, Arturo; TAIPE CORONADO, María; FLORES ANCACHI, Jorge y CALLE LOBATÓN, Digna.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la Décima Primera Sesión Ordinaria, de fecha 13 de marzo de 2023, cuya dispensa de su lectura fue aprobada en su oportunidad; no habiendo observación, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

II. DESPACHO

No hubo despacho

III. INFORMES

No hubo informes

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos

V. ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se tendría el tema: *Rol de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento (SUNASS), frente a la situación de emergencia y sus repercusiones en los usuarios.*

Al respecto, refirió que tras las lluvias intensas en las últimas semanas y el desborde de ríos provocados por la presencia del ciclón Yaku, la continuidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en las zonas afectadas a nivel nacional en muchos casos colapsaron y los usuarios fueron los más afectados. Ante ello, dijo que, si bien son temas originados por la naturaleza, pero mantener informada a la población usuaria sobre el período de duración de la restricción del servicio de agua potable es un derecho que tienen los usuarios. Al mismo tiempo, señaló que es necesario evaluar los planes de contingencia para estos casos.

Por otro lado, refirió que es también importante saber si el regulador monitoreó las acciones de las áreas técnicas municipales, para que realicen la gestión de reposición y restablecimiento del sistema de agua potable y, de esta manera, continuar con la prestación de los servicios de saneamiento, dado la importancia del servicio básico para el normal desarrollo de la vida.

En esa preocupación, se ha invitado al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, superintendente de Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) para que explique las siguientes preguntas: qué acciones ha realizado en su sector, qué resultados ha obtenido y, sobre todo, qué medidas realizará, ya que se tiene la amenaza en el futuro del fenómeno El Niño. Seguidamente, le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

El señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ mediante el uso de diapositivas trató sobre los siguientes puntos: rol de la Sunass ante el estado de emergencia por las lluvias e inundaciones; implicancias del ciclón Yaku y los fenómenos El Niño; eventos climáticos en el Perú; aparición del ciclón Yaku, periódicamente “El Niño”; efectos del fenómeno El niño costero 2017 en el saneamiento. Al mismo tiempo dio detalle sobre las diferentes acciones que ha realizado en atención y monitoreo en los departamentos, provincias y distritos del país, donde se presentaron inundaciones por el ciclón Yaku. Al respecto, refirió que se ha realizado las coordinaciones con las municipalidades y con otros sectores.

Asimismo, abordó sobre los temas de la normatividad existente para la situación de emergencia, reserva de gestión de riego de desastre y sobre el uso excepcional por la declaratoria de emergencia establecido en el RGT, al mismo tiempo, desarrolló el tema del reglamento de Calidad cuando hay desabastecimiento.

Siguiendo con la exposición, trató sobre el contenido del mapa de alertas en el servicio de saneamiento por lluvias y activación de quebrada. Sobre ello, dijo que en febrero de 2023 se presentó el mapa de alertas ante la ocurrencia de lluvias intensas y se advirtió que más de 300 prestadores de agua potable podrían ser afectados por los huaicos. Así también, abordó sobre el tema de la capacitación a EPS, del uso excepcional de fondos para garantizar la continuidad de los servicios, sensibilización a los usuarios ante las aguas pluviales, de las acciones en el ámbito de Sedapal S.A y recalcó de las consecuencias que arriba la problemática del agua residual.

Finalmente, en sus conclusiones, refirió los siguientes aspectos: 1. Se requiere la coordinación directa entre las empresas de energía eléctrica y las empresas de agua (EP), y que se priorice el abastecimiento de los servicios de energía eléctrica para el bombeo de agua. 2. Es necesario priorizar el uso de información de instituciones formales para evitar los “fake news”. 3. Se debe apoyar en la comunicación de las zonas prioritarias de rehabilitación cuando se tienen eventos masivos de afectación de servicios

El PRESIDENTE mostró preocupación por la afectación que ha ocasionado el ciclón Yaku en la región Ancash y alertó si cada empresa sabe en la situación de riesgo que están sus pozos y sus canales, se supone que existe planes de contingencia. Por lo que, preguntó, si existía los

planes de contingencia y la facilidad para poder invertir de algún fondo, que en un momento de desastre no lo pueden utilizar, pero en este caso sí, observó, que los planes de contingencia no se habrían activado, o habría lentamente.

Al respecto, hizo las siguientes preguntas, cuántas intervenciones se han realizado a la EPS en el marco de la implementación de los planes de contingencias, cuántas intervenciones hubo en el monitoreo del plan de contingencia que estuvo activado en ese momento, cuánto es el porcentaje dentro de su presupuesto que maneja cada Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento – EPS en la situación de desastres, si se están utilizando los fondos de inversión a raíz del ciclón Yaku, si se ha podido recibir la información y de cuántos millones asciende todo ese daño generado por el ciclón; toda vez, que ya se debe de tener a la fecha un mapa de riesgo y haber cuantificado lo que es el daño generado, como también en la región Ancash y otras regiones.

Contestado a las preguntas, el señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ explicó sobre el uso de los recursos que realizan las EPS en una emergencia, el mismo que tiene que informar en un plazo de 7 días. Asimismo, complementó sobre el tema del montó y fondos de inversión que les asiste. Luego explicó sobre las implicancias de la situación de Casma Chimbote a raíz del ciclón Yaku y del presupuesto que le asiste a Chimbote.

La congresista BARBARÁN REYES trató sobre las intervenciones que realiza del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS en un estado de emergencia, ante ello, preguntó si existe actualmente la conexión con esta entidad. Alertó que ante una situación de emergencia estas estén o no en RAT, deberían de brindar información en el momento oportuno para saber de cómo se apoyan entre ellos, por lo que preguntó, quién es la entidad encargada de actualización que sea en el momento.

El señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ explicó sobre las funciones e intervenciones del OTASS como organismo técnico ante una emergencia, además dijo que estas brindan el apoyo, tanto a las empresas que están en el régimen RAT como las que no. Señaló que la OTASS viene realizando coordinaciones con cada una de las EPS para tratar de identificar de cuáles son sus requerimientos. Observó y dijo que un problema central es que no ataca a un lugar aislado, sino de manera simultánea, por lo que aparece necesidades al mismo tiempo, por lo que abarca un gran espacio territorial, el cual obedece de que se requiera importantes equipos para contrarrestar.

Asimismo, refirió que las EPS realizan coordinaciones con el OTASS para que les apoye con los equipos respectivos ante la situación de emergencia. Aclaró que su sector apoya otorgando información cuando se presentan algunas situaciones, es decir, cuando la EPS se hayan comunicado con las oficinas desconcentradas que no van a poder ser atendidos, dada las limitaciones de los equipos que presentan y, eso se traslada a la OTASS para puedan realizar la ayuda respectiva.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del superintendente.

Luego, preguntó, si la Sunass como organismo regulador, podría instar a que cada EPS tenga un hidrojet, 15 motobombas, dada la importancia de su uso en una emergencia, como la que está ocurriendo en estos momentos.

Al respecto, el señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ dijo que las ciudades en el país no están preparadas para estas lluvias y luego explicó sobre las inversiones que realiza las EPS. Seguidamente, ahondó sobre la problemática que implica el ciclón Yaku en los lugares afectados, de las implicancias del uso del hidrojet y sobre los planes de contingencias.

—O—

Continuando con el orden del día, el PRESIDENTE refirió que, en este punto de la agenda, se tendría el tema: *La salubridad de los locales comerciales en plaza lima sur del distrito de chorrillos para la debida protección del consumidor.*

Al respecto, señaló que la semana pasada los consumidores han sido testigos de un video que se viralizó rápida y seguidamente, se proyectó el video, en el cual se visualizó la presencia de roedores en el local comercial Metro de Chorrillos de Lima Sur. Alertó y dijo que el control de la salubridad en los locales comerciales es necesario, por ello se ha invitado al alcalde de la Municipalidad de Chorrillos para que informe sobre las medidas adoptadas y sobre todo de las acciones preventivas que se aplicará para que estos hechos no vuelvan a suceder.

Por otro lado, indicó que también se ha invitado al representante legal de la empresa involucrada, a fin de conocer de las acciones que se adoptaron para salvaguardar la salud e integridad de sus consumidores.

En ese sentido, dio la bienvenida al señor Edgar Enrique Arias BendeZú, gerente de Servicios de Salud de la Municipalidad de Chorrillos, quien viene en representación del alcalde y a señor Roland Jayo, representante de Fiscalización Administrativo de la Municipalidad de Chorrillos. Seguidamente, les otorgó el uso de la palabra en el orden señalado.

El señor ARIAS BENDEZÚ señaló que, una vez recibida la denuncia, acudieron al mercado de Metro de Lima Sur para realizar las acciones de supervisión de control correspondiente, en concordancia a las leyes de municipalidades. Luego de la inspección, se contempló en las actas respectivas las observaciones encontradas, el cual fue de conocimiento del área de fiscalización, quienes realizaron las acciones, que son de conocimiento público, por lo que se procedió al cierre del local hasta que se subsane. Posteriormente, el local comercial comunicó que se levantaron las observaciones, seguido a ello, se le dio permiso para que reabrir su local.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de las acciones realizadas por los funcionarios de la Municipalidad de Chorrillos.

Luego, preguntó sobre el contenido de las observaciones encontradas en el local comercial y cuáles serían las principales, relacionado con el problema mostrado en el video.

El señor ARIAS BENDEZÚ dio detalle de algunas observaciones encontradas en dicho lugar, como las filtraciones, ambientes que necesitaban limpieza, mejores enceres, etc.

El PRESIDENTE instó al funcionario de realizar las funciones de supervisión, fiscalización y se tome las medidas preventivas.

El señor ROLAND JAYO complementando sobre las acciones que se ha realizado ante la supervisión, dijo que luego de la inspección se han abierto varios procedimientos administrativos sancionadores a la empresa y describió algunas que se han encontrado en el local, por lo que se procedió a censurarlo.

El PRESIDENTE dejó constancia que se cursó invitación para su exposición de SENCOSUR, que tiene que ver con los mercados y no han atendido al requerimiento.

—O—

Continuando con el orden del día, el PRESIDENTE sustentó el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3339/2022-CR que, con texto sustitutorio, 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.

Al respecto, ahondó en la presentación y refirió que la propuesta ya fue sustentada en la sesión anterior y a pedido de los colegas Jorge Morante y Auristela Obando se pasó a un cuarto intermedio, en el cual se revaluó el tema, por lo que considerando las intervenciones del debate se planteó un nuevo texto sustitutorio que ustedes lo recibieron junto con la agenda. Así que se continuará con el debate y señaló que respecto del nuevo texto sustitutorio que se está consignando la frase *“cuando haya una interrupción en el servicio público de telecomunicaciones por causa atribuible a la empresa operadora, esta devuelve al abonado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio”*.

Respecto a la causa de la interrupción del servicio de telecomunicaciones, dijo que es importante señalar que la obligación de compensar surge como consecuencia del incumplimiento de la obligación de entregar un servicio ininterrumpido. Si no hubiera culpa o dolo en la entrega del servicio interrumpido, por ejemplo, porque la interrupción se produjo por caso fortuito o fuerza mayor, no habría obligación de compensar.

Señaló que la responsabilidad de la empresa operadora ante las interrupciones se evaluará en las fiscalizaciones que realice el regulador para verificar el cumplimiento de la obligación de compensar, allí podrán aportarse los medios de prueba para exculparse de responsabilidad (porque fue caso fortuito, hecho de un tercero o del propio usuario de darse un caso, etc.).

Sobre el carácter indemnizatorio de la compensación dijo que se debe distinguir primero entre la devolución de lo pagado respecto de la compensación. La primera (devolución) tiene naturaleza distinta; se trata de la restitución del dinero cobrado porque el servicio no fue efectivamente prestado. La compensación administrativa tiene por objeto resarcir al abonado o usuario por la interrupción del servicio (atribuible a la empresa operadora).

Explicó que hay una tercera figura que es la indemnización, la misma que no se pueden establecer en el ámbito del derecho administrativo porque tienen como premisa el establecimiento del daño y del nexo causal entre el sujeto que lo ocasiona y el hecho propio del daño. Toda esta materia probatoria debe establecerse en la vía civil tal y como lo señala el propio código civil en sus normas correspondientes. El derecho administrativo es puramente objetivo, mientras que el nexo causal puede tener elementos subjetivos.

Señaló que se considera que nada impide que una ley, cree un régimen especial para el sector de las telecomunicaciones, como sucede con el sector eléctrico, en el que se reconoce a los usuarios una compensación cuyo carácter es “administrativo”; régimen que forma parte del ordenamiento jurídico desde el año 1992. Es la ley de concesiones eléctricas (LCE) que establece que los usuarios del servicio de público de distribución de electricidad 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.

Dijo que tal como señala 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.

Asimismo, explicó que el contrato de concesión suscrito por el estado peruano con la empresa telefónica del Perú S.A.A., para la prestación del servicio de telefonía fija local, establece un

régimen de compensación al abonado ante la interrupción del servicio, tal como se detalla en el literal d) de la sección 8.3 de la cláusula 8. Obligaciones de la empresa concesionaria.

Complementariamente, dijo que debe indicarse que la posibilidad de aplicar un régimen similar al vigente para el sector energía ha sido analizado también por la Defensoría del Pueblo en el Informe de adjuntía 021-2022-DP/AMASPPI: "en defensa de las personas afectadas por cortes del servicio de agua y aniegos: aportes para el diseño de un mecanismo de compensación por daños" del mes de diciembre de 2022, en el cual se resalta que pone en relieve lo complicado y oneroso que resultaría para un usuario de a pie acudir al poder judicial para exigir el pago de una indemnización.

Señaló que las disposiciones que determinan la forma de cálculo y condiciones, y en qué casos se realiza la compensación, a las que se refiere el dictamen, al estar contenidas en una norma, deberán ser pre publicadas para comentarios de los interesados y sometidas al proceso de análisis de impacto regulatorio; con lo cual se garantizará el carácter técnico de tales disposiciones (esta es una preocupación expuesta en el video). asimismo, cualquier orden del regulador que exija hacer efectiva la compensación, podrá ser recurrida por las empresas operadoras ante el poder judicial; tal como sucede ahora con los procedimientos sancionadores por incumplir la obligación de devolver.

Destaco una vez más que lo que se está regulando es una compensación administrativa que no es lo mismo que una indemnización; así mismo debe tener presente que estamos ante la regulación de un servicio público, que es el de telecomunicaciones, el mismo que se da en el marco de contratos de concesión suscritos por el estado peruano con las empresas operadoras. Así en resumen dijo que: a) La figura de la compensación administrativa ya existe para el caso del servicio de energía que también es un servicio público y que no ha sido cuestionado de inconstitucional; b) El contrato de concesión entre el estado peruano y la empresa telefónica ya establece compensaciones para el servicio de telefonía fija y que tampoco ha sido cuestionado de inconstitucional y c) Los países de la región hacen más de 10 años atrás ya establecen compensaciones administrativas en los servicios de telecomunicación móvil, tal como consta en el dictamen.

En consecuencia, dijo que no existe ningún impedimento para fijar compensaciones a favor de los usuarios y será el organismo regulador, en este caso el Osiptel, quien tendrá que determinar, a través de un procedimiento con calidad regulatoria, los casos en que proceda la compensación al abonado o usuario del servicio.

Finalmente, señaló que no se puede dejar a que sea un acuerdo entre usuario y empresa operadora por la situación de asimetría en la que ambos actores se encuentran en una relación de consumo, considerando además que estos contratos son generalmente contratos por adhesión.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la Comisión a intervenir.

No habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dio por concluido el debate y dispuso someter a votación el dictamen recaído en el Proyecto de Ley **3339/2022-CR** que, con texto sustitutorio, 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.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por unanimidad, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión VARAS MELÉNDEZ, Elías Marcial; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana; BARBARÁN REYES, Rosangella; MORANTE FIGARI, Jorge; OBANDO MORGAN, Auristela; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; BERMEJO ROJAS,

Guillermo; BAZAN NARRO, Sigrid y CORDERO JON TAY, María (accesitaria en reemplazo del congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay). Se deja constancia que los congresistas Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Rosangella Andrea Barbarán Reyes y Jorge Alberto Morante Figari manifestaron su voto a favor con reserva.

—o—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE sustentó el contenido del predictamen recaído en los proyectos de ley 3316/2022-CR y 3734/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que fortalece la protección y defensa del consumidor en las municipalidades distritales y municipalidades provinciales.

Al respecto, complementando la sustentación, señaló que la presente proposición de ley, propone facilitar el acceso de los consumidores a información oportuna y especializada sobre sus derechos, establecidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Pues uno de los grandes problemas es que los consumidores no conocen sus derechos y no ha habido un esfuerzo estatal para difundirlos a nivel nacional.

Dijo que las municipalidades distritales y provinciales tienen competencias en temas de consumo y además, se encuentran representadas en el Consejo Nacional de protección del consumidor del Indecopi a través de la Asociación de Municipalidades del Perú – Ampe. Las competencias para las municipalidades distritales y provinciales que forman parte del sistema nacional integrado de protección del consumidor creado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, están bajo la rectoría del Indecopi.

Asimismo, refirió que se recibieron opiniones positivas del Indecopi, así como observaciones que se han considerado, así mismo de la Presidencia del Consejo de Ministros y de las asociaciones de consumidores de Aspec y de la Cámara de Comercio de Lima.

Explicó que es importante mencionar, que el texto sustitutorio ha considerado cada opinión y ha aceptado muchas de las observaciones y sugerencias de redacción, no contiene cambios en la organización de las municipalidades, se ha respetado el principio de autonomía de los gobiernos locales, pues lo que promueve es la coordinación entre las municipalidades y el Indecopi. Tampoco se hace necesaria las modificaciones al manual de organización y funciones (MOF) y al reglamento de organización y funciones (ROF) de las municipalidades.

Dijo que se propone que las municipalidades distritales y provinciales se constituyan en el área de promoción y coordinación para la constitución de juntas arbitrales, de acuerdo a lo establecido por el sistema de arbitraje de consumo creado por el código.

En ese contexto, aclaró que de aprobarse la norma, será una herramienta valiosa para que el Indecopi y las municipalidades distritales y provinciales brinden un mejor servicio de atención al consumidor peruano y beneficiará a los aproximadamente 34 millones de consumidores a nivel nacional, ya que se logrará una mayor cobertura de los servicios de orientación a los consumidores, podrán recibir una protección oportuna, información y orientación accesible, sobre sus derechos como consumidores y sobre las vías de solución de controversias existentes en materia de consumo.

Explicó que el dictamen también tiene impacto positivo para el estado, dado que, al brindar mayor información a los consumidores, y realizar apoyo a instituciones públicas y privadas en el desarrollo y ejecución de proyectos y actividades que promuevan la protección y defensa de los consumidores, se observará una reducción en los conflictos de consumo y con ello, en los recursos que el Estado debe destinar para la solución de los mismos.

Mencionó que las municipalidades no tendrán ningún gasto extraordinario, por cuanto estas ya cuentan con unidades, oficinas o módulos de atención al ciudadano, los cuales a la fecha son atendidos por personal del municipio, los cuales, mediante la presente propuesta serán

capacitados de forma gratuita por el Indecopi para fortalecer la defensa de los derechos de los consumidores.

Consideró que tampoco hay un gasto extraordinario para el Indecopi pues esta institución ya cuenta con un centro de capacitación, el mismo que ya viene cumpliendo sus funciones con las asociaciones de consumidores y ciudadanos en derechos de defensa del consumidor, por ello la aplicación de la norma no irrogaría mayores costos para el estado.

Consideró que el dictamen solo trae beneficios para los consumidores, para el mercado, para las municipalidades y para el Estado, generando mayor competitividad para el país y beneficiando principalmente a los ciudadanos de zonas más alejadas para una tutela efectiva de sus derechos como consumidores y usuarios.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la Comisión a intervenir.

El congresista MORANTE FIGARI refirió que le parece buena la propuesta legislativa, señalando que, si bien los municipios ya tienen esas facultades establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades, sin embargo, a través de normas se regula mejor. Considerando que con esta norma los municipios podrán coordinar de forma directa con el Indecopi y evitará que se pueda entregar información errada por la interpretación del código del consumidor. Además, esta forma se permitirá que los consumidores y los municipios tengan una mayor orientación, ya que el Indecopi presidirá de alguna manera, para poder tener un mejor trabajo de todo el tema del consumidor.

No habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE dio por concluido el debate y dispuso someter a votación el predictamen recaído en los Proyectos de Ley 3316/2022-CR y 3734/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que fortalece la protección y defensa del consumidor en las municipalidades distritales y municipalidades provinciales.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por unanimidad, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión VARAS MELÉNDEZ, Elías Marcial; MORANTE FIGARI, Jorge; OBANDO MORGAN, Auristela; BARBARÁN REYES, Rosangella; BERMEJO ROJAS, Guillermo; BAZAN NARRO, Sigrid; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel y CORDERO JON TAY, María (accesitaria en reemplazo del congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay).

—O—

Continuando con el orden del día de la agenda, el PRESIDENTE dio inicio con la sustentación del contenido del predictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 022/2021- CR, proyecto de reforma constitucional, por el que se propone la modificación de los artículos 62, 65 y 66 de la Constitución Política del Perú.

Al respecto, indicó que en la elaboración del predictamen se evaluaron las opiniones de la Presidencia del Consejo de Ministros, del Indecopi, del Osinergmin, de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú – Comex y de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. Todas las opiniones técnicas recibidas concluyeron que la iniciativa legislativa no es viable, pues transgrediría la constitución y la normatividad vigente del ordenamiento jurídico.

Mencionó que la propuesta propone la reforma constitucional de los artículos 62, 65 y 66 dado que contravendrían lo dispuesto en los artículos 58, 59, 137, 206 de la constitución política del Perú, así mismo el tribunal constitucional ha señalado en el Expediente 50-2004-AI/TC, en sus fundamentos del 72 al 77, que el Congreso de la República no puede hacer uso de la reforma constitucional para variar el sistema democrático de gobierno, para sustituir el régimen representativo, para modificar la constitución económica o para alterar el principio de alternancia del gobierno a tenor de los artículos 1, 3, 43 y 58 de la constitución. Ello,

precisamente, para evitar que los órganos constituidos en ejercicio del poder constituyente derivado que le ha sido acordado constitucionalmente, produzcan cualquier modificación de esos principios sustanciales, estos han quedado fuera del alcance del constituyente derivado. en consecuencia, aquella reforma que no se observara dichos límites, o simplemente los ignora, resultaría ilegítima en términos constitucionales.

Finalmente, dijo que en ese orden de ideas, se advierte que, al contener el proyecto de ley una medida restrictiva del derecho fundamental de la libertad para contratar, correspondería que la misma supere el test de proporcionalidad, no obstante, revisada la exposición de motivos de la iniciativa legislativa, no se evidencia que se haya efectuado el test de proporcionalidad, por lo tanto, podemos concluir que la misma no ha logrado determinar la legitimidad de la medida restrictiva que propone.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la Comisión a intervenir.

No habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dio por concluido el debate y dispuso someter a votación el dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 022/2021- CR, proyecto de reforma constitucional, por el que se propone la modificación de los artículos 62, 65 y 66 de la Constitución Política del Perú.

Sometido a votación nominal el dictamen de no aprobación fue aprobado por mayoría, con 8 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión VARAS MELÉNDEZ, Elías Marcial; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana; BARBARÁN REYES, Rosangella; MORANTE FIGARI, Jorge; OBANDO MORGAN, Auristela; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; BERMEJO ROJAS, Guillermo; CORDERO JON TAY, María (accesitaria en reemplazo del congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay) y con la votación en contra de la congresista BAZAN NARRO, Sigrid.

—o—

Como último punto de orden del día de la agenda, el PRESIDENTE prosiguió a sustentar el contenido del predictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 2800/2022-CR que propone la ley de protección y defensa de la denominación “Machupicchu” correspondiente al santuario histórico de Machupicchu.

Al respecto, señaló que la iniciativa legislativa en mención ha recibido las opiniones del Ministerio de Cultura, del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Indecopi y del Gobierno Regional del Cusco. Luego, indicó que el proyecto de ley propone que la denominación “Machupicchu” no pueda usarse en ningún otro monumento, sea natural o artificial, sin especificar otros supuestos en el ámbito del registro de marcas y nombres comerciales podría aplicar, lo cual podría acarrear problemas de incertidumbre jurídica para los agentes económicos, por ejemplo, a quienes son titulares de derechos de propiedad industrial.

Seguidamente, explicó que teniendo en consideración lo regulado por la Decisión 486 de la Comunidad Andina, la cual constituye el “régimen común sobre propiedad industrial” no contempla la prohibición de registro de marcas y nombres comerciales por el solo hecho de estar constituidas por símbolos religiosos o monumentos históricos, toda vez que, actualmente el Indecopi cuenta con marcas inscritas que incluyen en su conformación distintas denominaciones que aluden a monumentos históricos o restos arqueológicos. Sobre ello, se tiene, por ejemplo: *Machu picchu reservations* y logotipo, *Machu picchu Sanctuary Lodge* y logotipo, protector de Machu picchu y logotipo, *Machu picchu a1* y logotipo, *The grand Machupicchu train* y logotipo, *Machupicchu Sport* y logotipo, entre otros.

Dijo que se ha evaluado la opinión emitida por el Ministerio de Cultura y coincide al señalar que el verdadero santuario histórico no se perjudica, ni perjudicará en manera alguna si su nombre es utilizado para otras actividades económicas.

Por otro lado, mencionó que el Indecopi al igual que el Ministerio de Cultura considera que el proyecto de ley vulnera el marco del ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina, al exceder lo dispuesto en la Decisión 486. además, genera incertidumbre jurídica de si su aplicación afecta únicamente el régimen de solicitudes de registro o si también el régimen de nulidad de registros.

Señaló que hoy por hoy es posible evitar el registro como marca o nombre comercial de signos que pueden resultar descriptivos o engañosos en relación con los productos o servicios que pretenden distinguir, así como contrarios a la leal y honesta competencia.

Explicó que el Gobierno Regional del Cusco reconoce no tener competencia, pero no analiza que se vulneraría el marco del ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina. La iniciativa legislativa adolece de un estudio cuantitativo que permita evaluar el impacto y efecto de la propuesta por lo cual no se pueden cuantificar los costos.

Finalmente, dijo que siendo la esencia de la propuesta normativa velar por un monumento que constituye patrimonio cultural de la nación, se concluye que la propuesta legislativa vulneraría el marco del ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina al exceder lo dispuesto en la Decisión 486 "régimen sobre la propiedad industrial". Solo sería posible prohibir el registro como marca o nombre comercial de signos que pueden resultar descriptivos o engañosos en relación con los productos o servicios que pretenden distinguir, así como contrarios a la leal y honesta competencia, razón por la cual se presenta a su consideración un dictamen negativo.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la Comisión a intervenir.

No habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dio por concluido el debate y dispuso someter a votación el dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 2800/2022- CR que propone la ley de protección y defensa de la denominación "Machupicchu" correspondiente al santuario histórico de Machupicchu.

Sometido a votación nominal el dictamen de no aprobación fue aprobado por unanimidad, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión VARAS MELÉNDEZ, Elías Marcial; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana; BARBARÁN REYES, Rosangella; MORANTE FIGARI, Jorge; OBANDO MORGAN, Auristela; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel; BERMEJO ROJAS, Guillermo; BAZAN NARRO, Sigrid y CORDERO JON TAY, María (accesitaria en reemplazo del congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay).

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, y no habiendo oposición, el acta fue aprobado por unanimidad.

En este estado, el PRESIDENTE levantó la décima segunda sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 12 h 48 min.

ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
secretaria

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.