

Modifican condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones

Lima, lunes 23 de octubre de 2023

Alerta Telecomunicaciones

El Osiptel establece fórmula para calcular el monto de compensación a abonados por interrupciones del servicio de internet fijo. Dicha compensación se sumará al monto proporcional de la renta que ya reciben por concepto de devolución

El 20 de octubre de 2023 se publicó en el diario El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 282-2023-CD/OSIPTEL, mediante la cual se modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley N° 31761.

La Ley N° 31761 obliga a las empresas operadoras a pagar a los usuarios los siguientes conceptos como consecuencia de la interrupción del servicio atribuible a la empresa:

- la devolución del pago correspondiente al periodo interrumpido, y
- el pago de una compensación.

En desarrollo de esta ley, la Resolución de Consejo Directivo N° 282-2023-CD/OSIPTEL establece lo siguiente:

- Una fórmula para determinar la compensación que corresponde en el caso de interrupciones del servicio de Internet fijo en áreas urbanas atribuibles a la empresa, la cual se aplica conjuntamente con la devolución del monto proporcional de la renta que ya establecía la norma.
- El monto de la compensación es el resultado de multiplicar el monto de la devolución por un factor que varía dependiendo del tiempo de la interrupción. Dicho factor puede ser de 2,5, 3, 3,5 y 4.
- A continuación, incluimos un cuadro con ejemplos de interrupciones para un plan de renta mensual de S/ 72. Así el usuario paga proporcionalmente por día S/ 2,4 y por hora S/ 0,1:

Duración de la interrupción	Devolución	Compensación	Monto total (soles)
5 horas	0,5	$0,5 \times 2,5 = 1,25$	1,75
10 horas	1	$1 \times 3 = 3$	4
20 horas	2	$2 \times 3,5 = 7$	9
1 día	2,4	$2,4 \times 4 = 9,6$	12
Todo el mes	72	$72 \times 4 = 288$	360

- La norma señala que dichas disposiciones son aplicables a partir del 3 de agosto de 2023, es decir, desde hace más de un mes. Ello bajo el sustento de que la Ley N° 31761 reconoció el derecho desde dicha fecha.

- Asimismo, se señala que progresivamente se establecerá la fórmula para otros servicios (como tv de paga, internet móvil, telefonía fija y móvil), sin perjuicio del derecho adquirido por los usuarios

El texto de la Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTEL puede ser visualizado en el siguiente enlace: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2226225-1>

La presente alerta señala no debe ser considerada como una opinión legal ante una consulta específica.