



NOTA DE PRENSA 2022-2023 – CODECO- CR

CODECO APRUEBA DICTAMEN QUE PERMITE LA COMPENSACIÓN POR INTERRUPTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA INTERNET Y CABLE

Con nueve votos a favor y por unanimidad, la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso aprobó el nuevo texto sustitutorio del proyecto de ley para compensar a los consumidores en caso de interrupciones en servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión de paga.

El dictamen tiene por objetivo compensar a los clientes por las caídas registradas en sus servicios de telecomunicaciones. Para ello, se otorgará a Osiptel una habilitación legal para regular, en vía administrativa, un esquema de compensación en favor de los usuarios cuyas prestaciones se vieron perjudicadas debido a estas fallas por causas que deben ser atribuibles a la compañía operadora, conforme detalló la entidad.

Según el texto aprobado, la prestadora del servicio devuelve el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en el que no se contó con el servicio. La obligación de compensar surge como consecuencia del incumplimiento de entregar un servicio ininterrumpido.

"La responsabilidad de la empresa operadora ante las interrupciones se evaluará en las fiscalizaciones que realiza el ente regulador para verificar el cumplimiento de la obligación de compensar, ahí podrán aportarse en los medios de prueba para exculparse de responsabilidad porque fue un caso fortuito, hecho de un tercero o del propio usuario, de darse el caso", precisó el presidente de la comisión, Elías Varas Meléndez.

Según Osiptel, al 2022 las empresas operadoras reportaron más de 470 mil reclamos por avería a través de sus distintos canales de atención, estos van desde problemas con la calidad del mismo o a causa de no encontrarse operativo.

Muy agradecidos por su difusión
Lima, 28 de marzo de 2023

