



Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos  
Reguladores de los Servicios Públicos

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

### PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2013-2014 ACTA DE LA DÉCIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 01 de abril de 2014

En Lima, en la Sala 2 del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República, siendo las 10:10 minutos del martes 01 de abril de año 2014, se inició la décima tercera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, bajo la presidencia de la congresista Julia Teves Quispe; contando con la presencia de los siguientes congresistas: Emiliano Apaza Condori, Freddy Sarmiento Betancourt, Cecilia Tait Villacorta, Elard Melgar Valdez, Yonhy Lescano Ancieta y Luis Galarreta Velarde.

Se encontraba con Licencia el congresista José Luna Gálvez y solicitaron licencia los congresistas Wilder Ruiz y Jaime Delgado Zegarra.

Se conto con la presencia de los congresistas Hector Becerril y Mesías Guevara

La **presidenta** señaló que contando con el quórum reglamentario dará inicio a la décima tercera sesión ordinaria de la Comisión.

#### APROBACIÓN DEL ACTA

La **presidenta** sometió a consideración el acta de la décima segunda sesión ordinaria para su aprobación, de fecha 11 de marzo 2014. El cual contó con votos a favor de todos los congresistas presentes y la abstención de la congresista Cecilia Tait, por lo que fue **aprobado por mayoría**.

#### I. SECCIÓN DESPACHO

La **presidencia** dio cuenta que se recibieron los proyectos de ley 3414/2013CR que propone la modificación del Decreto Legislativo 822 Ley de Derechos de Autor y el 3281/2013CR que propone la Ley que modifica la Ley 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular. Señaló que se han solicitado las opiniones respectivas.

También la presidencia dio cuenta que la Comisión iniciará el estudio de los proyectos de ley presentados sobre modificaciones al Decreto Legislativo 822 Ley de Derechos de Autor en lo que se refiere a las Sociedades de Gestión Colectiva el próximo Lunes 7 abril a las 2:30 de la tarde en la Sala 4 a través de una mesa de trabajo invito los miembros de la Comisión.

#### II. SECCIÓN INFORMES

La **presidenta** informo que el 11 de abril se llevará a cabo la Sesión Descentralizada y Audiencia Pública en la ciudad de Piura, en el local de la Pinacoteca de la Municipalidad. Solicitó a los miembros de la comisión que agenden dicha fecha e invitó a participar a los miembros de la comisión activamente.



**El congresista Elard Melgar**, informó que en la semana se representación estuvo en la localidad de Huacho, y que en el peaje de ingreso a dicha localidad había solo una ventilla atendiendo al público, al acercarse a solicitar el libro de reclamaciones no había ni libro ni personas que atiendan al público, por lo que solicitó se pida un informe a Indecopi y al Ositran.

**El congresista Freddy Sarmiento**, refirió el mismo problema en la vía rápida de evitamiento, en el peaje de Javier Prado con la carretera Central (Santa Anita), en el cual a las 10 pm sólo habían dos ventillas y congestión de vehículos, tampoco había libro de reclamaciones, por lo que se debe solicitar a Indecopi y al Ositran.

**La congresista Cecilia Tait**, informo que el 18 de febrero la Municipalidad Metropolitana de Lima, acordó suspender el convenio que la comuna tenía con APDAYC. También informó que el 03 de marzo el Indecopi a través de la Comisión de Derechos de Autor decidió suspender a su consejo directivo por el lapso de un año y multar con 100 UIT y designó en su reemplazo una junta administradora donde ha incluido un representante de la Comisión de Fiscalización, y de la Comisión de Cultura y no se ha incluido a la Comisión de Defensa del Consumidor, solicitando se oficie al Indecopi para que incluya a la Comisión a Defensa del Consumidor.

Así mismo indico que en el Diario La República del 25 de marzo, salió publicado que 10 bebés fueron víctimas de infecciones en la Clínica San Pablo de Surco, y que fueron derivados de Essalud, informa que ya oficio a Indecopi y Sunasa para las acciones inmediatas y pidió que la Comisión envíe un reiterativo a fin de dar celeridad y que coordine la Sunasa con los deudores para darles apoyo psicología para tan irreparable pérdida y a su vez puedan ser indemnizados.

**El congresista Yonhy Lescano**, informo que los alimentos de primera necesidad han incrementado sus precios en los supermercados más no en los mercados tradicionales y pidió se solicite una explicación a las empresas, al MINAG, y a Indecopi la razón del aumento brusco en los supermercados. Señalo que hay variación de precios de hasta 134% de incremento, dio ejemplos como la cebolla de S/.1.70 a S/.3.99 el Kilogramo, brócoli de S/.2.49 a S/.5.49, para amarilla, limón, huevos, etc.

**El congresista Emiliano Apaza**, informó que el grupo de trabajo que investiga el aumento de tarifas de agua potable en la regiones Cusco, Puno, Arequipa y Huacho tiene un plan para hacer visitas inopinadas en estas 4 regiones, y solicita que los integrantes de la Comisión se unan a estas visitas.

### III. SECCIÓN PEDIDOS

La **presidenta** puso a conocimiento que los congresistas Wilder Ruiz y Elard Melgar han detectado una elevación no justificada de energía eléctrica en Barranca, Huacho y Pativilca y que inmediatamente la Comisión ha solicitado informes a Osinergmin y Adinelsa.

**El Congresista Yonhy Lescano**, solicito se oficie a la empresa Línea Amarilla SA quienes tienen el control de peajes en vía de evitamiento respecto del cobro electrónico llamado PEX, pues denunció que se estaría cobrando por la recarga de la misma.

**El congresista Elard Melgar**, pidió pasar a la Orden del Día la invitación a OSINERGMIN y la empresa ADINELSA para que informen el incrementado del 130% de la tarifa de electricidad en la zona de Barranca y Huacho y Pativilca.



**La presidenta** sobre el pedido del congresista Elard Melgar, señaló que se pasa el pedido a la Orden del Día y que la Comisión habían generado los oficios correspondientes y se haría lo mismo con los pedidos de los Congresistas Yonhy Lescano y Cecilia Tait.

#### IV. ORDEN DEL DIA

1. Debate del Predictamen de los Proyectos de **Ley 57/2011CR, 2103/2013CR, 2181/2013CR, 2641/2013CR y 2688/2013CR** con un texto sustitutorio que propone modificar el plazo de respuesta de los reclamos y el Libro de Reclamaciones.

**La Presidenta** sustentó el dictamen señalando que la Comisión busca facilitar el reclamo con un plazo menor para que el proveedor dé respuesta al consumidor o usuario, lo cual no significaría incrementar el número de confrontaciones en el mercado, sino todo lo contrario propiciar la solución armónica y directa de los reclamos que tienen las empresas con sus propios clientes.

Explicó que el Texto Sustitutorio acoge las iniciativas en el sentido de reducir el plazo de respuesta ante el reclamo que es actualmente de 30 días a 7 días calendarios con la posibilidad de ser prorrogado por única vez y siempre y cuando se le informe al consumidor de la prórroga y de las razones o justificaciones de la prórroga, antes de la culminación del plazo inicial.

Dijo que conforme se ha desarrollado el uso del Libro de Reclamaciones, se ha confirmado la necesidad de establecer mediante Ley que los establecimientos comerciales que cuenten con un Libro de Reclamaciones virtual están en la obligación de brindar asistencia personalizada al consumidor que solicite ingresar su queja o reclamo.

Señaló que la Comisión ha considerado necesario pese a existir una reciente reforma al reglamento del Libro de Reclamaciones, modificar los artículos 150 y 152 del Código, a fin de establecer y darle jerarquía de Ley a modificaciones necesarias que mejoran el cumplimiento de las respuestas de los proveedores hacia los consumidores y operativiza el Libro de Reclamaciones.

Terminada la sustentación la presidenta dio inicio al debate y los Congresistas que quisieron intervenir se les cedieron el uso de la palabra.

**El congresista Héctor Becerril**, pidió que se exija que el libro sea físico obligatoriamente para todos y potestativamente podría ser virtual. Justificó por el hecho que no hay internet en todo el país en forma accesible. Si ya se puede el virtual que también se haga el físico, además que es más fácil acceder al físico que al virtual.

**El congresista Elard Melgar**, apoyó al congresista Becerril señalando que el libro sea obligatoriamente físico.

**El congresista Yonhy Lescano**, señaló que su propuesta también incluye otras modificaciones. Pidió que se aclare en el artículo 24 que el reclamo debe consignarse necesariamente en el Libro de Reclamaciones y que se señale que se tiene 7 días para contestarlo.

Respecto del artículo 150, dijo que el Libro debe estar en áreas de embarque y desembarque pero también en las mismas naves o aeronaves o el mismo medio de transporte.

Del artículo 152, dijo que debe corregirse para que la queja o reclamo sea automáticamente pasada al Indecopi para que éste resuelva los problemas. De lo contrario se estarían



obligando al consumidor a que se queje 2 veces. Propuso que todo reclamo se remita al Indecopi en 72 horas de formulado el reclamo para que abra un proceso de indagación.

**El congresista Emiliano Apaza**, apoyo para que se establezca en el artículo 150 que el Libro sea físico y virtual.

**La congresista Cecilia Tait**, solicitó que se incluya en el Libro de Reclamaciones la referencia al Capítulo I Derechos de los consumidores que en su artículo e) señala el "Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias". Y en el literal i) *Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia*".

También se refirió a la modificación del artículo 24 dijo que la SBS tiene 30 días para resolver los conflictos y pidió que sean 15 días para que los proveedores den respuesta y tendría que señalarse que la prórroga debe ser por única vez.

**El Congresista Freddy Sarmiento**, dijo que el reclamo es una no conformidad y sirve para que el proveedor mejore sus servicios y productos. Actualmente el Libro está siendo un libro de anotaciones y si se da una solución y no hay quien lo supervise, si está bien dada la respuesta. No se está supervisando si el proveedor se está corrigiendo, Indecopi debe hacer el seguimiento a la respuesta del proveedor si se han modificado los procedimientos para que no vuelva a ocurrir. Pidió que sea remita al Indecopi luego de las 72 horas después de que ha dado respuesta el proveedor para que Indecopi ver si la respuesta ha sido dada bien.

Dijo estar de acuerdo con el resarcimiento, pues actualmente el consumidor gasta en el reclamo y los malestares hasta la devolución del precio o cambio del producto.

**La congresista Cecilia Tait**, pide que se tome en cuenta el Proyecto de Ley 2603 del Congresista Monterola que pretende modificar el artículo 156, pues dijo que el Indecopi cobra la sanción y no ni da ni un sol al que reclamó. La congresista pidió ir a un cuarto Intermedio para hacer los ajustes necesarios.

**El Congresista Yonhy Lescano**, dijo que en el artículo 104 y 156 sobre que los consumidores víctimas tendrán derecho a percibir en concepto de pre indemnización tendrán derecho a percibir hasta el 25% de la multa impuesta. Solicito también que se acumule su proyecto de ley sobre la misma materia y **pidió Cuarto Intermedio**.

**El Congresista Luis Galarreta**, pidió que venga el Indecopi a opinar sobre el Texto Sustitutorio. Dijo que es imposible que haya una supervisión exacta, pero podría haber una supervisión aleatoria. Señaló que pocos usuarios conocen de estos derechos, podrían estar al lado del Libro de Reclamaciones o ahí, saber que debe sacar una copia para hacer el seguimiento.

Dijo que no se puede exigir plazos en los que no se van a dar, por ejemplo, para reclamar por un sándwich o por un auto. Es ilógico tratar de hacer eficiente el Libro reduciendo el plazo a la administración pública. Se mostró en contra de ampliar el plazo. Señaló que si hacemos efectivo el Libro habrá mayores reclamos y el órgano público accionará. Pidió ir a un cuarto Intermedio.

**El Congresista Yonhy Lescano**, sobre los plazos dijo que es para los proveedores no para la administración pública.



**La Presidenta** recordó que el dictamen se ceñirá estrictamente al Libro de Reclamaciones. Considero que el plazo de 15 días era lo más conveniente. Así también dijo que el tema del embarque y desembarque, debe considerarse.

Definir Si es Obligatorio físico y virtual o físico o virtual y paso a cuarto intermedio.

**La presidenta** dio pase al punto 3 de la agenda:

### **Modificaciones a la Ley del Desarrollo de las funciones y Facultades del Osiptel**

**La Presidenta**, invitó al Presidente de AFIN que representa a las empresas operadoras en telecomunicaciones para exponer la posición de su gremio respecto del Proyecto de Ley 2543/2013 PE, Modificaciones a la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las funciones y Facultades del Osiptel, que es del Poder Ejecutivo.

**EL Señor Gonzalo Prialé**, dijo que respetan y valoran las potestades de supervisión y fiscalización de OSIPTEL. Estas deben ejercerse con objetividad y sin generar sobrecostos ocasionados por la sobre regulación

Dijo que el Proyecto del Poder Ejecutivo viola los principios de proporcionalidad y razonabilidad de las sanciones, vulnera el derecho al debido proceso y a la defensa de los administrados. Plantea un régimen arbitrariamente discrecional orientado a la sobre regulación. Afecta el futuro de las telecomunicaciones en el Perú y desalentará las inversiones de los operadores. No presenta una visión de desarrollo del sector y su visión es punitiva.

Sobre las multas, dijo que el proyecto incrementa hasta 10 veces las multas por infracciones graves. Recordando que en 16 años (1995-2011) OSIPTEL abrió 107 expedientes de multa por 6,857 UIT. En sólo 21 meses (Enero 12-Septiembre 13) impuso 81 multas por 6,105 UIT, equivalente a S/. 18'939,575. Las multas de los últimos 21 meses calculadas con la nueva escala planteada ascenderían a 54,178 UIT equivalentes a más de 200 millones de soles. Una multa debe servir para desincentivar una mala conducta o un mal servicio al menor costo para la sociedad. No debe generar a los operadores costos superiores a los necesarios porque los desincentivaría afectando su rentabilidad. Reitero que considera el régimen propuesto como arbitrario y confiscatorio. El perjudicado será el público usuario.

Sobre los efectos de las multas sobre la renovación de concesiones, dijo que el impacto negativo del PL 2543 se potencia porque las mayores multas se convierten en menor tiempo de renovación de los contratos de concesión a las operadoras de telecomunicaciones. Esto configura una doble sanción por una sola falta: el pago de la multa y el menor tiempo de renovación. Sugirió que el PL 2543 incorpore la eliminación de las multas del cálculo del tiempo de renovación de los contratos de concesión.

Entre otros aspectos que AFIN cuestiono están el facultar a OSIPTEL a difundir información vinculada a procedimientos sancionatorios, considerada confidencial por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. En "casos justificados" se modifica el plazo mínimo de 2 días hábiles para entregar información relevante a OSIPTEL, afectando el derecho al debido proceso. Se pretende tercerizar la función de supervisión, poniéndose en riesgo el carácter de confidencialidad de la información que manejan las operadoras de telecomunicaciones sobre las llamadas telefónicas de los usuarios

Finalmente señaló que en el plan estratégico institucional 2011-2014 OSIPTEL la mayoría de sus objetivos se refieren al fortalecimiento y modernización institucional con excelencia técnica y operativa, y consideró que OSIPTEL debiera orientarse al fortalecimiento del mercado con una visión que considere el impacto de las decisiones regulatorias sobre la



sociedad en el corto, medianas y largo plazos. El objetivo debiera ser posicionar al Perú como líder regional en conectividad. Se necesita un proceso de reingeniería que ponga la promoción de infraestructura al servicio de la población. Antes que discutir nuevas herramientas de control y sanción debieran preguntarse si los objetivos que se han planteado son los adecuados.

Dijo que los retos actuales del mercado como la Inclusión de la tecnología 4G o la adecuación tecnológica para los Panamericanos 2019 requieren de inversiones. Antes que enfocarse en incrementar las multas OSIPTEL debiera dedicarse a incentivar una mejor calidad del servicio y nuevas inversiones para lo cual debe colaborar a desterrar las barreras municipales que dificultan la ampliación de la cobertura.

**La Presidenta**, agradeció la exposición y dio lugar a que los miembros de la Comisión realicen sus consultas.

**El Congresista Mesías Guevara**, dijo que hay una gran brecha digital, comparándonos con otras reguladoras Osiptel está muy alejado, sobre el tema de las multas está muy por debajo a comparación de otras reguladoras en Perú, pues las multas las operadoras las consideran bajas y prefieren pagar multas a hacer los actos correctivos.

**El congresista Luis Galarreta**, solicitó primero escuchar al presidente de Osiptel, escuchar a las dos partes, y tener un mejor criterio de ambas partes.

**La presidenta**, dio cuenta que la invitación cursada al presidente del Osiptel era a las doce del mediodía y pidió continuar con las preguntas al representante de AFIN.

**El congresista Galarreta**, preguntó si el invitado considera algo positivo en el Proyecto de ley presentada o no hay algo positivo.

**Congresista Yonhy Lescano**, consideró que ve tres temas, las multas, la tercerización, y solicita que el Presidente de AFIN haga conocer que de todas las multas impuestas cuantas se han pagado, y aclarar que las multas no hacen ya que sólo van hasta el 8% de las ganancias del operador.

Preguntó si hay acumulación de saldos, y si se devuelven los minutos al usuario, y cuanto penetración de telefonía ha habido en el Perú.

**La Presidenta** señaló que por que considera el invitado que el Estado no debe sancionar las faltas a las empresas operadoras, pues entonces como se debe dar el trabajo, ya que si esto fuera así el operador más grande y pequeño se estaría expulsando, dañando entre sí y dañando al mercado en contra de los usuarios.

**La Presidenta** dio la palabra al señor Gonzalo Prialé.

**El Señor Gonzalo Prialé, presidente de AFIN**, respondió a las preguntas de los señores congresistas. Dijo es que deben haber multas que sean proporcionales a las faltas, señaló que debe mejorarse el cálculo de la multa con una operación donde se evalúa la cantidad des de usuarios y se hace una proyección, considerando las proporcionalidad y racionalidad al ser aplicada. La preocupación es dar un mejor servicio, no es sólo castigo y darle reconocimiento a las operadoras cuando las cosas caminan, dando facilidades. Consideró que las sanciones deben ser tipificadas.

Dijo que ha cambiado mucho la relación de las operadoras, que hay 30 millones de usuarios en el país y llegar al ámbito rural no es fácil, que ellos como empresa hacen sus mejores



esfuerzos y pide que se eviten los excesos. Señaló sus deseos de buenos resultados en la discusión interna.

**Congresista Luis Galarreta**, dijo que desde la óptica del sector privado, se vio las objeciones las sobrerregulación, hay algo que mejorar, desde el sector privado ven ustedes que el organismo debe mejorar, como eliminar el doble castigo y el menor tiempo de renovación; Reconocer más tiempo de renovación o menos tiempo de renovación; Dijo que sería bueno tener un regulador fortalecido para que haga una mejor labor, pero el camino que han elegido no es buena, la intención es buena con la parte declarativa no hay nada en contra.

**El Congresista Mesías Guevara**, dijo que se impulsó la banda ancha que ha permitido que haya cobertura a nivel nacional, 4.5 % de cada cien peruanos tiene acceso a una pc, hay una gran brecha digital, y pidió que se sincere las estadísticas de telecomunicaciones, se debe hacer auditoría a las telefonías puestas en líneas.

**La Presidenta** invitó al Dr. Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del Consejo Directivo del Osiptel a iniciar su exposición respecto del Proyecto de Ley 2543/2013PE.

**El Presidente del Consejo Directivo del Osiptel**, dijo que el crecimiento del sector obliga a adecuar mecanismos de supervisión a fin de atender los nuevos compromisos de supervisión y fiscalización, explicó los nuevos contratos y renovaciones, como la renovación con Telefónica Móviles (1,848 localidades con telefonía móvil). Concesión a empresa Viettel banda 1,900 MHz (4,024 escuelas públicas con acceso a internet de alta velocidad), y banda 900MHz (718 instituciones beneficiarias de internet, entre ellas, postas de salud y municipios) y la concesión de la banda 1.7 y 2.1 GHz. (234 distritos con internet de alta velocidad). Red dorsal de fibra óptica (180 capitales de distritos con acceso a internet de alta velocidad).

Explicó que las Principales propuestas contempladas en el Proyecto de Ley N°2543/2013. Esta modificación se sustenta en el crecimiento y evolución del mercado de las telecomunicaciones. Así mismo, por la alta dispersión geográfica de los servicios que brinda los operadores en todo el territorio nacional

Dijo que en este escenario, de gran expansión de los servicios en Telecomunicaciones, genera la necesidad de fortalecer la función supervisora, a través de la tercerización con empresas supervisoras debidamente acreditadas. Este mecanismo ya viene siendo utilizado por nuestros pares. Esta medida, permitirá, cumplir con uno de nuestros objetivos estratégicos: optimizar las facultades del OSIPTEL para promover y controlar una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Además promueve la política de inclusión social que se impulsa desde el Estado

Sobre el sinceramiento de la escala de multas, dijo que es necesario que se modifique la escala de multas, a fin que la nueva escala propuesta en el Proyecto de Ley N° 2543/2013 permita la aplicación de sanciones disuasivas acordes con la realidad del mercado.

También hablo de la creación del Tribunal de Apelaciones, dijo que el Consejo Directivo de un Organismo Regulador, debe avocarse al establecimiento de las políticas y la dirección de la institución. Actualmente, es competente también para resolver las apelaciones formuladas contra las sanciones y medidas correctivas impuestas por la Gerencia General y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

Explicó que esta situación ha generado un incremento en la carga procesal de nuestro Consejo Directivo. Solo en términos cuantitativos, representa un 80% mayor si comparamos lo resuelto en el año 2011 versus las resoluciones de apelación en el 2012



*Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos  
Reguladores de los Servicios Públicos*

Por ello, consideramos importante aprobar la creación de este Tribunal que resolverá las apelaciones que se interpongan contra las resoluciones de la Gerencia General y del TRASU, en procedimientos sancionadores y de imposición de medidas correctivas

Sobre la creación de la Comisión de Defensa de la Competencia de Telecomunicaciones del OSIPTEL, dijo que esta Comisión resolverá procesos en primera instancia por el cumplimiento de: Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas y de la Competencia Desleal, la Ley que Regula el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura de Uso Público y la Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, entre otros. Esta Comisión reemplazará a los diversos Cuerpos Colegiados que actualmente deben conformarse cada vez que se presenta una controversia por competencia en el mercado

Finalmente sobre los resultados esperados, señaló que eran mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Mejorar la capacidad de supervisión y fiscalización del OSIPTEL, adecuando sus facultades a las nuevas exigencias del mercado. Y Fortalecer el rol del OSIPTEL en materia de libre competencia. Canalizar los ingresos por cobros indebidos a favor de los usuarios.

**La Presidenta**, agradeció la exposición y dio lugar a que los miembros de la Comisión realicen sus consultas.



**El Congresista Freddy Sarmiento**, preguntó que se aclare sobre el artículo 10.2 del Proyecto de Ley sobre el hecho que el supervisor no requiera identificarse y dijo que era arbitrario. Consideró que podría vulnerar el debido proceso que debe respetarse indubitablemente. También preguntó sobre el artículo 20, sobre el hecho de no redactarse un acta lo consideró inconstitucional. En el artículo 13.3 preguntó sobre los dos días hábiles dijo que está generando incertidumbre y atenta contra el debido proceso, ya que quien sería quien define el plazo o la entrega inmediata. Consideró que los 7 días hábiles es lo necesario. Y en el artículo 30 dijo que atenta contra el principio de tipicidad.

**El Congresista Yonhy Lescano**, consideró necesario la existencia del acta, coincidiendo con el congresista Freddy Sarmiento; hizo una crítica a la actual supervisión del Osiptel, dijo que todo el problema no se soluciona elevando las multas, dijo que considera que hay complicidad con las operadoras. Dijo que hay familiares que trabajan en Telefónica y con Osiptel y que se pasan información. Señaló que no se cumple la Ley, pues hay empresas que tienen las concesiones pese a un mal servicio se les renueva los contratos.

Preguntó ¿cuánto se ha pagado de las multas impuestas? y ¿cuánto está judicializado?; también señaló su preocupación sobre la acumulación de saldos, solo se han dado justificaciones dijo que la acumulación de saldos es para todos tanto en telefonía fija como en telefonía celular, no hay reglamentos y sólo justificaciones; Leyó el artículo 66 del Código.

Sobre el artículo 5 dijo que coincide con las facultades pero no se está incluyendo de resguardar la seguridad de los usuarios, ni de auditorías para los sistemas de tarificación, si se está gastando los minutos y si se está cobrando correctamente. Señaló sobre el tema de las antenas, dijo que se dice que faltan antenas pero no se dice donde se van a poner. Denuncio que en reservas naturales se están instalando 13 antenas que van a perjudicar la amazonia y que Osiptel no ha hecho ninguna supervisión ante este atentado al medio ambiente. Señaló que tampoco se está verificando la velocidad del internet y otros temas. Finalmente dijo que no está de acuerdo con alquilar un local por un millón de soles en vez de adquirir infraestructura, tal como lo ha hecho el Osiptel.



**La Congresista Cecilia Tait**, preguntó ¿cuáles son los estándares que se han tenido en consideración?, ¿cuáles son las expectativas frente al rol disuasivo? Sobre las antenas señaló que el problema es la supervisión o fiscalización del calibrado de las antenas. Narró los actuales problemas que se presentan en la instalación de antenas y que no se está trabajando con las municipalidades.

**El Congresista Luis Galarreta**, señaló que no está de acuerdo con la tercerización, porque puede ser individual o a través de empresas especializadas; dijo que un problema puede ser la corrupción, siendo una función directa de Osiptel que maneja información que tiene secreto de comunicaciones y por ello esto hay que considerarlo y al tener protección constitucional y con seguridad relacionada a la ubicación de antenas. También preguntó porque no tercerizar otras áreas y no necesariamente la supervisión. Preguntó si Osiptel llega a zonas de frontera, entonces hay la capacidad de llegar y podría tercerizarse otras áreas.

En el caso de las multas dijo que no le preocupa tanto los topes, que podría ser desproporcional, pero lo que le preocupa es la discrecionalidad del tope en determinada sanción. Preguntó si los puntajes para la renovación de los contratos sería sólo para las empresas que van a empezar a renovar, pero para los que ya renovaron no se les va aplicar. Consideró que esto podría generar un favor a quienes ya renovaron frente a los que recién van a renovar. Señaló que también debe premiarse el buen manejo o el buen trato a través de incentivos.

**El Congresista Mesías Guevara**, dijo que el sector de las telecomunicaciones debe trabajarse de manera estratégica y de manera integral, hizo una reseña del sector y dijo que en el Perú y en el mundo ya está el 4G y ya en el mundo se está evaluando el 5G. Consideró que se debe fortalecer al Osiptel, señaló que el proyecto no soluciona todo y que la Ley de Telecomunicaciones que se viene debatiendo va mejorar el sector. Consideró que la supervisión si se puede tercerizar, solo la fiscalización y sanción no podría tercerizarse. Dijo que ya en el mundo existe el outsourcing y funciona de buena forma, tiene ventajas como no llenarse de burocracia. Dijo que si en el tema de la identificación del supervisor debe mejorarse pero resaltando el hecho que debe haber visitas inopinadas.

También señaló sobre las antenas dijo que hay que regular los límites permisibles y preocuparnos en la instalación de las antenas, cuanto menos antenas hay se eleva la potencia y ello si podría perjudicar la salud con la irradiación. Finalmente dijo que es importante saber cuánto se está invirtiendo en telecomunicaciones en el país.

**La Congresista Cecilia Tait**, dijo que no está en contra de las antenas sino de la calibración de éstas y quienes los fiscalizan.

**El congresista Emiliano Apaza**, señaló que hay temas pendientes que reclaman los consumidores como la renta básica y la acumulación de saldos. Sobre la tercerización dijo que está bien pero hay que controlarlos y sobre las antenas dijo que hay que darle oportunidades a la gente del ande y la selva con colocación de antenas para que puedan comunicarse y se coloquen en sitios estratégicos.

**La Presidenta**, preguntó si por una falta la empresa operadora va pagar dos veces, y si las multas impuestas han sido pagadas, si este proyecto se logrará que paguen las multas y se restituya al usuario. Sobre el destino de los fondos si estos van a ser regulados o no. Dijo que el Osiptel está débil pues la escala de multas es baja en comparación de otros organismos reguladores. Hizo sus apreciaciones del arbitraje y preguntó cuáles son los cambios que mejoren en favor del usuario y sobre la tercerización. Finalmente hizo comentarios sobre la



instalación de antenas y sobre las instancias competentes que se crean y otras que se anulan como el tribunal arbitral.

**La Presidenta** dio la palabra al señor Gonzalo Ruiz Díaz.

**El Presidente del Consejo Directivo del Osiptel**, respondió las interrogantes de los congresistas y finalmente señaló, que para las visitas inopinadas lo hacen por ejemplo cuando fiscalizan la venta de chips, si quien lo compra muestra o no el DNI, una vez que se verifica la forma de la venta el supervisor se identifica y luego levanta un acta, dejando copia del mismo; esto dijo, no es inconstitucional pues si se identifica antes no se lograría el objetivo; Sobre los medios mediante audio y video son válidos y respeta el debido respeto y dijo que han tenido éxito en el 95% de los casos siendo escrupuloso en el debido proceso en los procesos sancionadores. Señaló sobre los cortes dijo que Osiptel investiga rápidamente la razón de los mismos.

Dijo que Osiptel no ve secreto de comunicaciones ni ve temas de reserva naturales, pues respeta competencia de otros sectores, si apoya en estos temas; lo que si hace es ver el tema de infraestructura. Sobre las multas, cuanto se ha cobrado dijo que deja la información. Sobre el alquiler del edificio dijo que por razones de seguridad (Indeci) han tenido que hacer el contrato referido por el congresista Lescano siguiendo todas las normas referidas. Sobre el IMEI dijo que ya están anunciando vía web y es una campaña a través de redes sociales para apoyar la supervisión del Osiptel.

Señaló que Osiptel no ve temas del secreto de la información, si al tráfico más no a los contenidos, sin perjuicio de ello Osiptel es celoso del cumplimiento de las normas y asumen un compromiso de confidencialidad. Sobre el saldo acumulativo dijo que deja la información a la mesa.

Finalmente dijo que el MTC es quien evalúa quien debe evaluar si renueva o no un contrato. En el tema de calidad dijo que esta implementa la calidad del servicio, y de atención, el reglamento de cobertura móvil y necesita el apoyo del congreso para llevarlos a cabo. Consideró que esto es un tema de consumidor y por ello solo se ha aplicado el tema de concesiones para garantizar los niveles de calidad a favor de los consumidores. Los Proyectos Fitel son supervisados por empresas privadas y no por Osiptel por ello la tercerización no es una figura nueva y si considera que debe diseñar los condados necesarios para que estas empresas sean de calidad. Dijo que vendría a Codeco a informar cómo se va evaluar el funcionamiento de ésta norma. También dijo que si hay incentivos en la norma con descuentos.

**La Presidenta** agradeciendo la participación del invitado y siendo las 14:24 horas levantó la sesión.

Forma parte de la presente acta la transcripción magnetofónica de la presente sesión, realizada por el Área de Transcripciones del Congreso de la República.

  
**JULIA TEVES QUISPE**  
Presidenta

  
**EMILIANO APAZA CONDORI**  
Secretario