



Congreso de la República

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



Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

DICTAMEN

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

Periodo Anual de Sesiones 2013-2014

Señor Presidente:

Han sido remitidos para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el **Proyecto de Ley 1893/2012-CR**, por el que se propone la Ley que promueve la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet, presentado por el congresista Jaime Ricardo Delgado Zegarra del Grupo Parlamentario Nacionalistas Gana Perú; El **Proyecto de Ley 2703/2013-CR**, por el que se propone la Ley que crea el registro nacional de vigilancia y monitoreo del servicio de internet, presentado por la congresista Julia Teves Quispe del Grupo Parlamentario Nacionalistas Gana Perú; Y el **Proyecto de Ley 2762/2013CR**, por el que se propone la Ley que garantiza el cumplimiento de los contratos en la prestación del servicio de internet, presentado por el congresista José Luna Gálvez del Grupo Parlamentario Solidaridad Nacional.

Luego del análisis y debate correspondiente, en su décima primera sesión ordinaria del 17 de diciembre de 2013, la Comisión acordó por **unanimidad** aprobar los proyectos de ley materia de dictamen, con el texto que consta en la parte final del presente dictamen.

I. Situación procesal

El **Proyecto de Ley 1893/2012-CR** ha sido presentando a la oficina de trámite documentario el 29 de enero del 2013, derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión el 6 de febrero del mismo año.

El **Proyecto de Ley 2703/2013-CR** ha sido presentado a la oficina de trámite documentario el 19 de setiembre del 2013, fue derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión el 27 del mismo año.

El **Proyecto de Ley 2762/2013-CR** ha sido presentado a la oficina de trámite documentario el 10 de octubre del 2013, fue derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión el 15 de octubre del mismo año.

a) Opiniones solicitadas

Se han recibido las siguientes opiniones de instituciones:

1. Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) mediante oficio 1870-2013 PCM/SG/OCP, de fecha



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

09 de abril del 2013; Oficio 8240-2013 PCM/SG/OCP del 14 de noviembre del 2013 y Oficio 8211-2013-PCM/SG/OCP que contiene la Carta 677-2013/PRE-INDECOPI de fecha 06 de noviembre de 2013; se han recibido los informes 082-2013/DPC-INDECOPI; 021-2013/DPC-INDECOPI; 002-2013/CCD-INDECOPI y 091-2013/DPC-INDECOPI, respectivamente.

2. De la **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)**, mediante Oficio 021-2013 ASPEC/PRE del 11 de marzo del 2013, y Oficio 077-2013 ASPEC/PRE del 14 de noviembre del 2013.
3. Del **Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**, mediante los oficios 7996-2013PCM/SG/OCP de fecha 06 de noviembre del 2013; Oficio 7997-2013-PCM/SG/OCP de fecha 06 de noviembre del 2013 y Oficio 7990-2013-PCM/SG/OCP de fecha 06 de noviembre de 2013, los cuales contienen los informes 200GAL-GFS/2013; 202GAL-GFS/2013 y el informe 218 GAL-GFS/2013, respectivamente.
4. Del **Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)**, mediante Oficio 423-2013 MTC/03 de fecha 28 de noviembre de 2013 que contiene los Informes 261-2013-MTC/26; 2174-2013 MTC/08 de la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones y de la Oficina General de Asesoría Jurídica, así como el informe 296-2013-MTC/26 de la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones y de la Oficina General de Asesoría Jurídica de este Ministerio respectivamente; los cuales presentan opinión a las tres iniciativas legislativas materia de dictamen respectivamente.

También mediante oficio 424-2013 MTC/03 del 28 de noviembre de 2013 se recibe la opinión del Proyecto de Ley 2703/2013CR adjuntando el informe 290-2013 MTC/26 y 2176-2013 MTC/08 de la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones y de la Oficina General de Asesoría Jurídica de dicho ministerio.

Así también se solicitó opinión a la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – (Confiep) con Oficio 0709-2012-2013-CODECO/CR respecto del Proyecto de Ley 1893/2012-CR y al Consejo de Usuarios en Telecomunicaciones, con Oficio 268-2013-2014-CODECO/CR, respecto del Proyecto de Ley 2762/2012-CR; Instituciones que no respondieron la solicitud.

II. Contenido de las propuestas

Los proyectos de ley tienen por objeto lo siguiente:

- a) **El Proyecto de Ley 1893/2012-CR** tiene por objeto promover la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet, incentivando la adecuada prestación del servicio de acceso a Internet.

La propuesta también precisa que no solo se busca contar con una herramienta eficaz de monitoreo que contribuya a promover una prestación de servicio de calidad sino también a generar mayor transparencia en la publicidad, al tener que consignarse la velocidad promedio del servicio.



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

“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Asimismo la iniciativa legislativa también propone que se declare de necesidad pública e interés nacional la creación e implementación del observatorio nacional de medición, cálculo y reporte de la velocidad o banda ancha vinculado al servicio de acceso a internet.

- b) En el Proyecto de Ley 2703/2013-CR** se propone la creación del Registro Nacional de Vigilancia y Monitoreo del Servicio de internet, con el objeto de supervisar la prestación del servicio de acceso a internet, estableciendo altos estándares de calidad, eficiencia y velocidad; Así como promover e incentivar la libre y leal competencia en ese servicio, en salvaguarda del consumidor y usuario.

Se señala que el registro estaría a cargo del Organismos Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) que lo implementará y pondrá en funcionamiento.

Del mismo modo, promueve la creación de espacios e instrumentos que faciliten el acceso a la información de los consumidores y usuarios respecto de la calidad y velocidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

- c) En el Proyecto de Ley 2762/2013-CR** se propone garantizar el cumplimiento de los contratos en la prestación del servicio de internet a través de un sistema, herramienta, aplicación o programa gratuito provisto por las empresas operadoras bajo la supervisión del Osiptel que les permita comprobar en tiempo real la velocidad con la que cuentan los usuarios, con la finalidad de acreditar si el servicio se cumple.

Además se propone que las empresas operadoras que dispongan de páginas web de internet, están obligadas a mantener actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a internet ofrecidos o contratados, la velocidad de transmisión contratadas y la velocidad de transmisión mínima garantizada en kilobits por segundo (Kbps).

III. Marco normativo

Marco nacional

Constitución Política del Perú

Constitución Política de 1993 (artículo 65, 119).

- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 134; en el artículo VI, numeral 2 del Título Preliminar.
- Ley 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.
- Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

- Decreto Supremo 014-2013 MTC, Reglamento de la Ley 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra óptica.
- Decreto Supremo 008-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, artículo 18.
- Decreto Supremo 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, artículo 45.
- Decreto Supremo 013-93-TCC, Texto único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo 020-2007 – MTC Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo 020-98 MTC, Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones del Perú.
- Decreto Legislativo 1012, aprueba la ley marco de asociaciones público - privadas para la generación de empleo productivo y dicta normas para la agilización de los procesos de promoción de la inversión privada.
- Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- Resolución del Consejo Directivo 138-2012-CD/OSIPTTEL del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones.
- Resolución del Consejo Directivo 040-2005-CD/OSIPTTEL, Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, anexos 6 y 7.
- Resolución del Consejo Directivo 135-2013-CD/OSIPTTEL, Reglamento para la supervisión de la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y fijas con acceso inalámbrico.
- Resolución de Consejo Directivo 060-2000-CD/OSIPTTEL del 30 de noviembre del 2000, Reglamento General de Tarifas.
- Resolución de Consejo Directivo 166-2012-CD/OSIPTTEL, Pre publicación del Proyecto de Reglamento sobre la disponibilidad y continuidad en la Prestación del Servicio Telefónico bajo la modalidad de Teléfonos Públicos en Centros Poblados Rurales.
- Resolución de Consejo Directivo 015-99 CD/OSIPTTEL, Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su modificatoria la Resolución 006-2012-CD/OSIPTTEL.

IV. Análisis de la propuesta

a) Análisis técnico

Las iniciativas legislativas buscan incentivar la calidad, idoneidad y transparencia en la contratación del servicio de acceso al internet. Todo ello se basa en el derecho de acceder a información oportuna, suficiente, veraz, relevante para tomar una decisión del consumidor, derecho consagrado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 que en el literal b) del artículo 1.1 consagra¹.

¹ “Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”.



Congreso de la República

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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, en su capítulo II referido a la información a los consumidores, señala en su artículo 2 sobre la información relevante y establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

También se establece que la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

Por su parte el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, los abonados y los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye el marco normativo general dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre ellos.

Las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran reguladas en la Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, norma que establece² que las empresas operadoras están obligadas a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que sea solicitada información clara, veraz, detallada y precisa. La misma norma en su artículo 6 literal xi) considera como información mínima que se señale *"la velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps), para el servicio de acceso a Internet"*. Asimismo, se establece que la empresa operadora que disponga de una página web de internet, deberá dar la información clara, veraz, detallada y precisa en dicho espacio.

Existe un procedimiento para la medición, cálculo y reporte del indicador de calidad del servicio de acceso a internet, establecido por los anexos 6 y 7 de la Resolución del Consejo Directivo N° 040-2005-CD/OSIPTEL.

Del análisis de las normas citadas queda claro que, para el consumidor o usuario del servicio de acceso al internet, es relevante la información de la velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada, son estos datos o información que determinará rotundamente su decisión de elegir y decidir si contrata o no del servicio.

En la legislación actual no existe una norma que señale un estándar con el que se pueda medir o verificar la velocidad de la transmisión de datos del servicio de acceso a internet, por lo que hoy el consumidor que contrata este servicio no tiene los elementos suficientes para comprobar que lo contratado es realmente lo que recibe. Por ello el marco legal actual requiere ser complementado a fin de garantizar al consumidor la velocidad de la conexión de la banda ancha en tiempo real contratada y crear un mecanismo que le permita verificar la velocidad de la conexión de la banda ancha en tiempo real, así como medir su resultado.

² Artículo 6° Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD/OSIPTEL



Congreso de la República

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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Es un derecho del consumidor o usuario contar con las herramientas que le permitan verificar, examinar la velocidad apropiada del nexo de la transmisión, antes, durante, después, que ha contratado el servicio de acceso a internet, para que el usuario pueda constatar la calidad promedio del servicio que le han brindado, teniendo en cuenta que el Estado promueve el acceso a la Banda Ancha³.

El Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (Opecu) alertó que el resultado de un informe comparativo de las velocidades promedio de la Internet en el país muestra que Perú con 0,70 megabits por segundo (Mbps) de subida y 3.37 de bajada descendió al noveno y octavo puesto, respectivamente, en Sudamérica⁴.

La asociación de consumidores Opecu elaboró dos cuadros estadísticos que muestran el ranking de los países sudamericanos, a nivel de la región y mundial, en relación con sus velocidades promedio de la internet de subida y bajada, al 21 de julio de 2013, cuya fuente, netindex.com de Ookla, es una empresa de gran prestigio mundial que efectúa mediciones de la velocidad de la Internet, en más de 180 países del orbe⁵.

ORGANISMO PERUANO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS - OPECU

VELOCIDAD DE SUBIDA (MBPS)

AL 21 DE JULIO DE 2013

POSICIÓN		PAIS	21.JUL.13	31.JUL.12	VARIACIÓN	
MUNDO	SUDA MÉRICA				MBP S	POR CENT UAL
43	1	ECUADOR	5.05	2.72	2.33	85.7%
55	2	URUGUAY	4.30	1.02	3.28	321.6 %
95	3	PARAGUAY	2.45	1.81	0.64	35.4%
97	4	CHILE	2.41	2.54	-0.13	-5.1%
111	5	COLOMBIA	1.93	1.26	0.67	53.2%
129	6	BRASIL	1.67	1.15	0.52	45.2%
151	7	ARGENTINA	1.09	0.96	0.13	13.5%
167	8	BOLIVIA	0.78	0.56	0.22	39.3%
170	9	PERÚ	0.70	0.59	0.11	18.6%
181	10	VENEZUELA	0.49	0.44	0.05	11.4%

Fuente: netindex.com, Ookla

Elaborado por: Opecu

³ Ley 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica: la Banda Ancha es la conectividad de transmisión de datos principalmente a internet en forma permanente y de alta velocidad, que le permite al usuario estar siempre en línea, a velocidades apropiadas para la obtención y emisión interactiva de información multimedia(...)

⁴ Informe del Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - Opecu de fecha 26 de Julio 2013.

⁵ http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=5694:26-jul-opecu-peru-bajo-al-penultimo-puesto-en-velocidad-de-la-internet-de-subida-y-se-mantiene-octavo-de-bajada-en-sudamerica&catid=83:notas-de-prensa&Itemid=27



Congreso de la República

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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

VELOCIDAD DE DESCARGA (MBPS)

AL 21 DE JULIO DE 2013

POSICIÓN		PAIS	21.JUL.13	31.JUL.12	VARIACIÓN	
MUNDO	SUDAMERICA				MBPS	PORCENTUAL
38	1	URUGUAY	15.30	4.85	10.45	215.5%
66	2	CHILE	8.71	8.57	0.14	1.6%
76	3	BRASIL	7.29	6.16	1.13	18.3%
95	4	ECUADOR	5.87	3.65	2.22	60.8%
109	5	COLOMBIA	4.81	3.26	1.55	47.5%
115	6	ARGENTINA	4.64	3.84	0.80	20.8%
123	7	PARAGUAY	4.19	2.83	1.36	48.1%
138	8	PERÚ	3.37	2.62	0.75	28.6%
175	9	VENEZUELA	1.96	1.72	0.24	14.0%
178	10	BOLIVIA	1.58	1.25	0.33	26.4%

Fuente: netindex.com, Ookla

Elaborado por: Opecu

Para un mejor análisis de las propuestas legislativas se ha elaborado un cuadro comparativo de las propuestas:

Cuadro comparativo de las propuestas de los proyectos de ley

1893/2012-CR	2703/2013-CR	2762/2013-CR
Ley que promueve la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet	Ley de creación del Registro Nacional de Vigilancia y Monitoreo del Servicio de Internet	Ley que garantiza el cumplimiento de los Contratos en la prestación del Servicio de Internet
Declárese de necesidad pública e Interés nacional: La creación e implementación del Observatorio Nacional de Monitoreo y Reporte de la Velocidad o Banda Ancha , con la finalidad de incentivar la calidad, idoneidad y transparencia, en la prestación del	Créase el Registro Nacional de Vigilancia y Monitoreo del Servicio de Internet (RENVIMOS) , con la finalidad de supervisar, vigilar y monitorear la prestación del servicio de acceso a internet, estableciendo altos estándares de calidad, eficiencia y velocidad; así	Las empresas operadoras deberán proveer un sistema, herramienta, aplicación o programa gratuito a sus usuarios, que permita comprobar en tiempo real la velocidad con la que cuentan los usuarios con la finalidad de acreditar si el servicio ofrecido se viene



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

servicio de acceso a internet.	como promover e incentivar la libre y leal competencia en este servicio, en salvaguarda del consumidor y usuario.	cumpliendo.
El Osiptel será la entidad encargada de su implementación y de su adecuado funcionamiento a través de su página web.	RENVIMOS está a cargo del Osiptel que lo implementará y pondrá en funcionamiento.	Las empresas operadoras deberán proveer un sistema, herramienta, aplicación o programa gratuito a sus usuarios bajo la supervisión del Osiptel .
El Osiptel fijará los criterios, parámetros e indicadores que contribuyan a lograr un eficiente observatorio de medición, cálculo y reporte de la velocidad del servicio de acceso a internet	El Osiptel precisará los indicadores técnicos y parámetros a utilizarse para la medición de la calidad y velocidad del servicio de internet, según corresponda, presentando los resultados a través de su página web.	El sistema, herramienta, aplicación o programa gratuito deberá estar redactado en idioma español y emplear definiciones conceptuales expresadas en un lenguaje simple , de manera tal que permita su fácil comprensión por parte de los usuarios, pudiendo contener gráficos.
<p>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA FINAL Y</p> <p>ÚNICA. Incorpórese el literal h) del inciso 17.3 del Artículo 17 del Decreto Legislativa 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, conforme al siguiente texto: 17.3 En particular, en publicidad constituye actos contra el principio de legalidad: h) Omitir en los anuncios publicitarios vinculados con el servicio de acceso a internet, el consignar en forma clara y destacada la velocidad promedio en la que brindará dicho servicio.</p>	Artículo 2: Promueve la creación de espacios e instrumentos que faciliten el acceso a la información de los consumidores y usuarios respecto de la calidad y velocidad en la prestación del servicio de acceso a internet.	Artículo 3: Las empresas operadoras que dispongan de páginas web de internet, tienen la obligación de mantener actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a internet ofrecidos o contratados, según sea el caso, la velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps)



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

		Reajuste en la tarifa: Si existiese una diferencia entre las velocidades contratadas y las efectivamente prestadas debidamente probada, se deberá realizar un nuevo cálculo en el cargo fijo asociado a la velocidad de internet; y en caso de que dicha cantidad ya hubiese sido pagada, se debe restituir con los ajustes e intereses legales correspondientes.
--	--	--

b) Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma.

1. Legislación nacional

La Constitución Política del Perú, en su artículo 65, regula la defensa de los consumidores y usuarios⁶, a través de un derrotero jurídico binario, a saber: a) establece un principio rector para la actuación del Estado; y, b) consagra un derecho personal y subjetivo⁷.

Con relación a los derechos de los consumidores y usuarios en perspectiva constitucional, contamos también con principios:

El principio de transparencia, que plantea que el Estado asegure que los proveedores generen una plena accesibilidad de información a los consumidores y usuarios, acerca de los productos y servicios que les ofertan.

El principio de veracidad, que plantea que el Estado asegure la autoridad y realidad absoluta de la información que el proveedor transmite a los consumidores y usuarios en relación con las calidades, propiedades o características de los productos y servicios que las ofertan⁸.

El derecho de acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión del consumidor, es un derecho consagrado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571

⁶ El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios.

⁷ Sentencia del Tribunal Constitucional, EXP. N.° 01865-2010-PA/TC

⁸ Sentencia del Tribunal Constitucional, EXP. N.° 01865-2010-PA/TC



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

que en el literal b) del artículo 1.1 consagra⁹.

La información relevante que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios, se encuentra consagrado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 en su capítulo II, artículo 2 referido a la Información a los Consumidores.

La gestión y dirección de los servicios públicos están confiadas al Consejo de Ministros y a cada ministro en los asuntos de su competencia, tal como lo establece el artículo 119 de la Constitución Política del Estado, por ello al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL se le ha otorgado en forma delegada la facultad de dirección de los servicios en telecomunicaciones. Esta delegación de la atribución normativa específica en materia de calidad presupone que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ha cedido en su rol rector, por ello el Osiptel, si bien está facultado en fijar estas condiciones de calidad lo hace en forma delegada y de todas maneras deberá realizar dicha labor en forma vinculada a las políticas o lineamientos que establece el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Por su parte el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, los abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en la Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Así también en la Resolución del Consejo Directivo N° 040-2005-CD/OSIPTEL.

La Resolución 135-2013 CD/OSIPTEL, publicada el 09 de octubre del 2013 faculta al Osiptel a fijar criterios, parámetros e indicadores que contribuyan a lograr un eficiente observatorio de medición de la velocidad del servicio de acceso a internet y que actualmente se encuentran en estudio modificaciones en las normas de calidad y estudios aplicativos que permitan presentar información a los usuarios sobre la manera en que se brindan los servicios móviles de telecomunicaciones y de acceso a internet.

La Resolución 040-2005 CD/OSIPTEL obligó también a Osiptel a establecer una herramienta que permita medir el parámetro de calidad, mediante el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La Ley 29904 Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica estableció la promoción de la banda ancha, norma que definió la banda ancha y que se refiere a la conectividad de transmisión de datos principalmente a internet, en forma permanente y de alta velocidad, que le permite al usuario estar siempre en línea, a velocidades apropiadas para la obtención y emisión interactiva de información multimedia ya para acceso y utilización de diversos servicios y aplicaciones de voz, datos y contenidos audiovisuales.

⁹ “Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”.



Congreso de la República

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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Para la medición de la velocidad se aplican a nivel internacional diversos test para lo cual se hace necesario revisar el derecho comparado.

2. Derecho comparado

En la experiencia internacional se puede observar que existen diversos países que han implementado un test de velocidad respecto al acceso del servicio de internet.

Lo ideal es medir la velocidad de su conexión a través de herramientas especializadas. Hoy en día existen dos herramientas de especial relevancia. Una es el sitio web www.speedtest.net, que muestra un mapa donde escogemos desde dónde medir la velocidad. Este mapa ofrece varias locaciones, por lo que si queremos saber a cuántos megas nos conectamos por ejemplo con lugares de Chile, presionamos allí. Por otro lado, también se puede elegir cualquier país para saber cómo funciona el acceso internacional.

CHILE:

En Chile, es la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), quien supervisa estos procedimientos de la velocidad de internet o banda ancha, tema de estudio, amparado en el Reglamento de Neutralidad en la Red. Según la Subtel, el 82% de los reclamos han sido resueltos en favor de los usuarios. Las cifras de Speedtest y de Adkintun sirven como medio de prueba para informar una irregularidad en la conexión.

En este sentido, el ya mencionado tema del acceso internacional es uno de los más polémicos a la hora de discutir el tema, ya que según la institución NIC Chile, a cargo de la Universidad de Chile, los proveedores de Internet entregan sólo el 25% de la velocidad prometida cuando se accede a servidores de otros países.

La otra herramienta funciona en Chile y es *Adkintun*, un proyecto de NIC¹⁰ Chile Research Labs que busca medir la calidad de la banda ancha a nivel general en el país. Adkintun cuenta con un software que se puede instalar en los PCs de los interesados, y que monitorea el funcionamiento del servicio que se le entrega al usuario. El plan también incluye a una serie de voluntarios que en sus casas instalaron routers modificados, que rastrean de forma todavía más efectiva la calidad de la conexión nacional e internacional¹¹.

JAPON:

Japón cuenta con una de las velocidades a Internet más rápidas del mundo, y a buen precio, pero no disfrutaba del primer puesto, al contrario de lo que pudiera parecer debido al gran desarrollo tecnológico. El Japón es uno de los países que cuenta con el servicio de acceso a internet, con un servicio de fibra óptica a un buen precio y por supuesto, muy veloz, pero ahora este ha sido mejorado con el *servicio Nuro*, el cual les proporciona una

¹⁰ <http://www.niclabs.cl/>

¹¹ <http://www.fayerwayer.com/2012/09/como-medir-la-velocidad-de-internet/>



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

velocidad de bajada de 2 gigabytes por segundo y una velocidad de subida de 1 gigabyte por segundo¹².

Una conexión a Internet 5.000 veces más veloz que en la actualidad no es un sueño, sino una futura realidad gracias a la colaboración entre la UE y Japón, que han lanzado un proyecto para crear redes con una velocidad de 100 gigabits por segundo.

Para la comparación, el promedio de velocidad actual en Europa es de 19,7 megabits por segundo. "Nuestro futuro Internet no debe tener ninguna barrera", dice la vicepresidenta de la Comisión Europea, Neelie Kroes. De todas formas, en el sitio web del proyecto, que se llama STRAUSS, se menciona el Ethernet, es decir, redes locales.

STRAUSS es uno de los seis proyectos que tienen como objetivo redefinir la arquitectura de Internet para aumentar la eficiencia de las redes de transmisión de datos y para hacer frente a la explosión de datos de dirección. Los seis proyectos tienen una financiación total de 18 millones de euros.

Los otros proyectos son MiWEBA, NECOMA, GreenICN, ClouT y FELIX. MiWEBA está diseñado para mejorar el uso de las frecuencias radioeléctricas para aumentar su velocidad y ampliar las conexiones móviles. NECOMA explorará nuevas formas de mejorar la seguridad de los datos personales en ámbitos sensibles como los historiales médicos. Green CN tratará de garantizar el uso eficiente de la energía en las redes de información, y ClouT se encargará de crear el control en tiempo real de sensores para obtener 'ciudades inteligentes' que ahorren energía y controlen por sí mismas el tráfico o situaciones de emergencia.

El último proyecto, FELIX, ayudará a las universidades y centros de investigación de la UE y Japón a experimentar con las nuevas tecnologías y mejorar el uso de instalaciones experimentales¹³.

c) Análisis de opiniones e información solicitadas

La **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC**, con Oficio 021-2013-ASPEC/PRES, manifiestan su conformidad con la propuesta legislativa resaltando lo siguiente:

La Asociación precisa que es necesario de contar con una norma que promueva la calidad del servicio de acceso a internet, ya que los usuarios desconocen los aspectos técnicos vinculados a la velocidad o banda ancha que le están brindando, siendo ella una información que lo ayudaría a elegir a la empresa que mejor servicio ofrece en el mercado.

¹² En cuanto al precio, tampoco se desmarcará demasiado de otros servicios puesto que es de unos 38€ al mes. El problema es que la instalación corre a cuenta del cliente y no es precisamente barata...404€¹². Fuente: <http://noticiasnippon.jp>

¹³ <http://actualidad.rt.com/ciencias/view/99480-ue-japon-internet-strauss-velocidad>



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Con Oficio 077-2013-ASPEC/PRES, manifiestan su conformidad con la propuesta legislativa considerando que la obligación que se le atribuye a las empresas de proveer un sistema, herramienta, aplicación o programa gratuito que permita a sus usuarios comprobar en tiempo real la velocidad del servicio de internet prestado, se fomenta la transparencia y acceso a la información con lo que los consumidores podrán conocer la calidad y velocidad real del servicio en mención, y podrán exigir el correcto cumplimiento de los contratos.

La Presidencia del Consejo de Ministros, con Oficio 1870-2013-PCM/SG/OCP, mediante el cual remite el Informe 021-2013/DPC-INDECOPI, emitido por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, asimismo emite el Informe 002-2013/CCD-INDECOPI, emitido por la Secretaria Técnica de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, posiciones que se exponen a continuación:

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor manifiesta opinión favorable, señalando lo siguiente:

Que el artículo 134 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴, establece como función de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en coordinación con el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, presidido por Indecopi, formular recomendaciones sobre la generación de normas relacionadas con la protección de los consumidores.

Asimismo, en el artículo VI, numeral 2 del Título Preliminar del Código, establece como una política pública, el garantizar el derecho a la información del consumidor, promoviendo la creación de espacios e instrumentos que faciliten la información a los consumidores a fin de generar mayor transparencia en el mercado.

También considera que según el artículo 18 del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del Osiptel, el organismo competente para regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios público de telecomunicaciones, garantizado de calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario es el Osiptel.

En ese sentido, manifiesta que se encuentra de acuerdo con la creación del observatorio nacional de monitoreo y reporte de la velocidad de internet o banda ancha, debido a que se enmarca dentro de la política pública de garantizar el derecho a la información del consumidor, promoviendo la creación de espacios e instrumentos que faciliten la información a los consumidores; resultando necesario además que se solicite un informe técnico del OSIPTEL al respecto.

En la propuesta legislativa relacionada a la Disposición Complementaria y Final se debe incluir como acto contrario al principio de legalidad en materia publicitaria el literal h) en el numeral 17.3 del Decreto Legislativo 1044, de la Ley de Represión de la Competencia

¹⁴ Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Desleal; al respecto, el artículo 6¹⁵ de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establece la información básica que debe ser proporcionada por las empresas operadoras, consignándose en el literal (xi) de dicho artículo, que la empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa sobre la velocidad de transmisión contratada y la velocidad de transmisión mínima garantizada para el servicio de acceso a Internet.

Asimismo, señala su conformidad con que la empresa operadora que disponga de una página web de internet, deberá incluir en ella información sobre la velocidad de transmisión contratada y la velocidad de transmisión mínima garantizada para el servicio de acceso a Internet. Sólo recuerda que existe normatividad para que la empresa operadora brinden información de las bondades con las que cuenta el servicio a contratar, teniendo en cuenta que la solicitud del usuario puede ser antes o en cualquier momento, para que el mismo pueda tomar una decisión idónea.

Señalan estar de acuerdo con la creación del observatorio nacional monitoreo y reporte de la velocidad de internet o banda ancha, debido a que se enmarca dentro de la política pública de garantizar el derecho a la información del consumidor, promoviendo la creación de espacios e instrumentos que faciliten la información a los consumidores.

Respecto de la creación de un registro nacional de vigilancia y monitoreo (RENVIMOS) que propone la iniciativa legislativa 2703/2013CR señalan que su creación implica establecimiento de altos estándares de calidad, eficiencia y velocidad de dicho servicio, por lo que remiten tal competencia al Osiptel por ser el órgano regulador del sector al que se dirige la norma.

Respecto el reajuste de tarifas que propone la iniciativa 2762/2013CR señala que es de competencia del Osiptel pronunciarse que de probarse la existencia de alguna diferencia entre la velocidad contratada y la efectivamente prestada, deberá realizarse un nuevo cálculo en el cargo fijo asociado a la velocidad de internet y en caso dicha cantidad hubiera sido pagada, deberá restituirse con los ajustes e intereses legales correspondientes; ya que señalan que esto podría incidir directamente en la regulación tarifaria a la que se encontrarán sujetos los operadores de servicio de internet, quienes evidentemente serán los encargados de efectuar el nuevo cálculo en el cargo fijo y la restitución ajustada de los montos pagados.

La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi expresa opinión favorable, indicando las siguientes apreciaciones.

¹⁵ Artículo 6. Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora. Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
(...)



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Que en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi¹⁶, estable que **"la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal vela por el cumplimiento de la Ley de Represión de la Competencia Desleal 1044** y de las leyes que, en general, prohíben y sancionan las prácticas contra la buena fe comercial, **incluyendo las normas de la publicidad**, así como de aquellas que complementen o sustituyen a las anteriores".

Con relación a la única disposición que se encuentra en la propuesta que se encuentra relacionada con las materias de competencia de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, y refieren que de que de aprobarse la propuesta legislativa, debe considerarse lo siguiente:

En la medida de que las iniciativas legislativas buscan brindar a los consumidores mayor información respecto de la velocidad brindada por los servicios de acceso a internet y, a la vez, implica una carga informativa para los proveedores de dichos servicios, por lo que teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad, sería pertinente acotar la aplicación de la Primera Disposición Complementaria Modificatoria y Final únicamente a los anuncios de servicios de acceso a internet que publicado o presente información sobre su velocidad de navegación.

Modificar la exigencia de consignar la "velocidad promedio" de los servicios de acceso a internet, debiendo informar la velocidad "mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps), a efectos de guardar coherencia con la legislación sectorial y dotar de mayor objetividad a la información que deberá ser consignada obligatoriamente en los anuncios publicitarios, señaló que de incorporarse el literal h) del inciso 17.3 del artículo 17 del Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, en el artículo 17, propuso un texto alternativo para que en el numeral 17.3, literal h se señale: "h) Omitir en los anuncios de servicios de acceso a internet que publiciten o presenten información sobre su velocidad de navegación, el consignar en forma clara y destacada su velocidad mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps)."

En ese sentido, Indecopi es de la opinión que la Primera Disposición Complementaria Modificatoria y Final del Proyecto de Ley 1893-2012-CR, Ley que promueve la calidad en la presentación del servicio de acceso a internet, implica una carga informativa para los anuncios publicitarios, cuya razonabilidad y proporcionalidad, así como su impacto en los consumidores y anunciantes, son materias que deberá evaluar el legislador y las entidades especializadas consultadas para tales fines, siendo que la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal será la autoridad encargada de su aplicación en caso sea aprobado y alcance el rango legal.

El Informe 082-2013/DPC-INDECOPI de fecha 18 de octubre del 2013 refiriéndose al Proyecto de Ley 2703/2013CR, señala que si bien consideran positiva toda iniciativa dirigida a implementar herramientas de información a favor del consumidor que permitan a este la adopción de eficientes decisiones de consumo y verificar la idoneidad del servicio contratado durante su ejecución; en tanto la creación de un registro implica el establecimiento de altos estándares de calidad, eficiencia y velocidad de dicho servicio,

¹⁶ Decreto Supremo 09-2009-PCM.



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

consideran la viabilidad de la iniciativa debe ser consultada con Osiptel en tanto ser el órgano regulador al que se dirige la norma propuesta.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), opinó a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, con Oficios 7990-2013-PCM/SG/OCP, 7996-2013-PCM/SG/OCP y 7997-2013-PCM/SG/OCP mediante los cuales remiten los Informe 200-GAL/2013, 202-GAL/2013 y 218-GAL/2013 emitidos por la gerencia de asesoría legal del Osiptel.

Osiptel señala que está de acuerdo con las iniciativas y hace precisiones y recomendaciones. Sobre la función que se le encarga al Osiptel la tarea de fijar criterios, parámetros e indicadores que contribuyan a lograr un eficiente observatorio de medición de la velocidad del servicio de acceso a internet señalan que ya cuentan con dichas facultades conforme la Resolución 135-2013 CD/OSIPTTEL y viene realizando modificaciones en las normas de calidad y estudios aplicativos que permitan presentar información a los usuarios sobre la manera en que se brindan los servicios móviles de telecomunicaciones y de acceso a internet.

Señala que conforme la Resolución 040-2005 CD/OSIPTTEL, dicha entidad ya tiene la obligación de establecer una herramienta que permita medir el citado parámetro, la cual ha sido regulada por este organismo, mediante el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Por ello las empresas de telecomunicaciones Telefónica del Perú SAA y Americatel SAC tienen en sus páginas web links para que los usuarios puedan acceder a medir la velocidad¹⁷.

Precisan que debe ser el Osiptel quien se encargue en forma exclusiva de regular la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con el fin de mantener la uniformidad de criterios en dicha materia y de señalar los aspectos o criterios que se considerarían para alimentar el observatorio. Además que se defina claramente que se registrará en el Registro o si será Osiptel el que defina lo que deba registrarse, y en virtud de ello se establezca un plazo que se ajuste al tiempo que tomará implementar dicho registro.

Respecto de la creación de un observatorio propuesto por el Proyecto de Ley 1893/2012-CR, señalan que debe precisarse que es el Osiptel el encargado de establecer los aspectos o criterios que se consideran para alimentar el observatorio de internet.

Respecto de la creación de un registro que propone el Proyecto de Ley 2703/2013-CR, señalan que se requiere definir los datos que deben registrarse, cuál será la entidad encargada de registrarlos y el plazo que se ajuste al tiempo que tomará implementar el mismo.

Respecto de la creación de una herramienta; información a publicarse en la página web información del servicio brindado y de tarifas, tal como le establece la propuesta del Proyecto de Ley 2762/2013-CR, señalan que las empresas operadoras ya cuentan con

¹⁷ <http://medidor.Speedy.com.pe/myspeed/index.php>
<http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/sc/personas/internet/mide-tu-velocidad>



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

dicha herramienta establecido por Resolución del Consejo directivo publicado el 09 de octubre último que obliga a las empresas operadoras a publicar en su página web la relación de los centros poblados con cobertura, actualizadas al último reporte presentado al OSIPTEL y tener a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito donde se pueda consultar dicha información. Señalando que podría complementarse la necesidad que quede redactada con un lenguaje claro y sencillo para los usuarios, permitiría que los usuarios estén debidamente informados al momento de contratar.

Sobre el reajuste de la tarifa que también establece el Proyecto de Ley 2762/2013CR Osiptel señala que deberá tenerse en consideración diferencia la “*velocidad contratada*” de la “*velocidad efectivamente prestada*” y definir cada parámetro, señalando que debe entenderse que velocidad contratada es la velocidad nominal o velocidad máxima, y es necesario que se defina si el concepto de velocidad efectivamente prestada será identificada con velocidad promedio¹⁸, explicando el regulador que se encuentra elaborando una análisis técnico, económico y jurídico en el que se sustente la reglamentación de parámetros para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones específicamente en internet. Proponen a la Comisión que sea el Osiptel quien establezca las reglas para tratar las diferencias que podrían existir entre las velocidades contratadas y las efectivamente prestadas y en los casos en que se acredite que la empresa operadora para prestar el servicio de acceso a internet bajó la velocidad contratada, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel (TRASU) deberá ordenar la reducción del cargo fijo asociado a la velocidad de internet (Tal como señalan lo viene haciendo Osiptel en los recursos de apelación¹⁹), y en los casos en que el monto ya había sido cancelado, se ha ordenado su devolución incluido los intereses legales correspondientes.

Osiptel sugiere tres propuestas para incorporar al dictamen, la primera referida a la competencia exclusiva del Osiptel para que se establezca los parámetros o estándares en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones; la segunda para que los proyectos de telecomunicaciones que sean puestos en concurso público a través de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada PROINVERSION, en tanto generen obligaciones específicas sobre parámetros de calidad, se adecuarán a la normativa de calidad de los servicios Públicos de telecomunicaciones que emita el Osiptel. La tercera propuesta referida a que la opinión del Osiptel sea vinculante cuando se pronuncie sobre las cláusulas que contengan disposiciones sobre calidad y que estén previstas en las bases de los concursos públicos que se lleven a cabo.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), señala en los informes 261-2013-MTC/26; 290-2013-MTC/2 y 291-2013-MTC/26, respectivamente:

Señalan y reconocen que se requiere una herramienta uniforme para medir la velocidad del servicio de internet, actualmente existen diversas formas de hacer referencia a la velocidad del servicio de acceso a internet, como las llamadas velocidad pico, velocidad

¹⁸ Informe 2018-GAL/2013 página 5/6.

¹⁹ Informe 2018-GAL/2013 página 5/6



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

configurada, velocidad promedio por usuario, velocidad mínima garantizada, velocidad mínima promedio, entre otras²⁰.

Opinando sobre la participación del Osiptel como entidad encargada por delegación de establecer los estándares de calidad en el servicio de telecomunicaciones estima importante coordinar esta función con la Ley 29904²¹ que establece que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones determina y actualiza periódicamente la velocidad mínima para que una conexión sea considerada como acceso a internet de Banda Ancha, y con la Ley 29158²² por lo que plantean que se precise que Osiptel ejerza la función conferida con sujeción a la política nacional y sectorial de la materia.

Respecto de la opinión que solicita Osiptel en los proyectos de telecomunicaciones que sean puestos en concurso público a través de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada PROINVERSION, en tanto generen obligaciones específicas sobre parámetros de calidad, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones señala que dicha propuesta es “inconsistente con el modelo institucional peruano adoptado para la intervención de los Organismos Reguladores en los mercados regulados”. Sustentando que en la Ley Marco de Asociaciones Público-Privadas (Decreto Legislativo 1012) y la Ley Marco de Organismos Reguladores (Ley 27332), no confieren ni “opinión vinculante” ni “opinión favorable” a los Organismos Reguladores, en los procesos de selección de los futuros concesionarios, dado que ello desnaturalizaría el rol de los reguladores de intervenir en la supervisión y regulación de dichos concesionarios una vez que han obtenido un título (concesión, licencia) conferido previamente por el ente rector del sector (Ministerio), en ejercicio de sus facultades de dirigir y ejecutar la política de acceso al mercado; nota ésta distintiva del modelo peruano, coherente con el artículo 119 de la Constitución.

Respecto de la creación de un observatorio propuesto por el Proyecto de Ley 1893/2012-CR, señalan que permitirá que los usuarios cuenten con información que se les haga posible conocer mejor las condiciones del servicio recibido y/o comparar las diferentes ofertas existentes en el mercado, lo cual es positivo y recomiendan hacer explícito en la norma que la herramienta que finalmente se implemente deberá permitir, entre otros uso, conocer la situación de la provisión del referido servicio en ámbito nacionales y regional, los cuales permitirá apreciar las disparidades que pueden existir entre regiones para adoptar las soluciones que correspondan. Proponen que también debe monitorearse los precios de los servicios de acceso a internet.

Respecto del tema de la publicidad consideran necesario precisar que la velocidad que su publicite sea definida por el sector de Transportes y Comunicaciones, así se contaría con un único valor que luego permita a los usuarios una correcta información del servicio que están contratando.

Respecto de con la creación de un registro como RENVIMOS propuesto por el Proyecto de Ley 2703/2013CR se pone en riesgo la efectividad de la herramienta, desviándola de su propósito esencial e inmediato, que radica en mejorar la transparencia de la información para los usuarios del servicio, por lo que concluyen que como alternativa se

²⁰ Informe 261-2013 MTC/26 página 6.

²¹ Ley de promoción de la Banda Ancha y Construcción de la red dorsal Nacional de Fibra Óptica.

²² Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

declare de necesidad pública e interés nacional la creación de un observatorio en la que Osiptel podrá implementar en el marco de las políticas sectoriales de la materia y fije criterios, parámetros e indicadores²³.

Respecto de una herramienta; información a publicarse en la página web información del servicio brindado y de tarifas, tal como le establece la propuesta del Proyecto de Ley 2762/2013-CR, señalan que consideran acertado el planteamiento que deba emplearse definiciones conceptuales expresadas en un lenguaje simple, incluidos gráficos que permitan a los usuarios a realizar comprobaciones visuales en la herramienta a implementarse para la medición de la velocidad del servicio de internet, sin embargo este no debería incluirse en el texto de la ley precisiones de idioma del mecanismo ya que con la implementación de la Ley 29904 en un futuro las poblaciones peruanas cuyo idioma principal no es el castellano, debería también poder acceder y utilizar los mecanismos en su propio idioma.

Sugieren que la herramienta virtual de medición de internet a implementarse entre en funcionamiento en el plazo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de la Ley 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra óptica, aprobado por Decreto Supremo 014-2013 MTC, programado para el mes de mayo del año 2014.

Coinciden con que sea el Osiptel quien establezca la obligación de las empresas operadora de publicar en sus respectivas páginas web y mantener actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a internet ofrecido o contratado.

Finalmente en lo que corresponde al reajuste de tarifas cuando existiese diferencia entre las velocidades contratadas y las efectivamente prestadas a fin de realizar un nuevo cálculo den el cargo fijo asociado a la velocidad de internet y restituirlo con los ajustes e intereses legales correspondientes a favor del usuario consideran válido pero previo a la comprobación de la falta de idoneidad del servicio demostrada en un procedimiento administrativo de reclamo de usuario tal como se establece actualmente en la Resolución 015-99 CD/OSIPTEL, el procedimiento que deben seguir los usuarios para reclamar disconformidades con el servicio.

La Comisión luego del análisis de las opiniones recibidas considera que el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, debe implementar la herramienta virtual de medición de velocidad de internet en todos sus accesos, compartibles con los equipos terminales fijos y móviles, que permitan a los usuarios evaluar con parámetros uniformes y de forma inmediata la velocidad efectiva de subida y de bajada de su conexión de servicio de internet recibido en tiempo real y acumular un registro histórico de sus mediciones.

La comisión considera que luego de evaluar las opiniones recibidas y analizar la actual situación de los usuarios del servicio de internet ha concluido que es necesario crear legislación que:

²³ Informe 290-2013 MTC/26.



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

1. Garantice el derecho, consagrado en el artículo 1 literal f del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta. Esto se logra a través de establecer la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y fijar criterios, parámetros e indicadores que se usen en forma uniforme para la medición de la velocidad del servicio de internet a nivel nacional.
2. Obligar al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) el implementar la herramienta virtual de medición de velocidad de internet en todos sus accesos, compatibles con los equipos terminales fijos y móviles, que permita al usuario evaluar con parámetros uniformes y de forma inmediata la velocidad del servicio de internet recibido en tiempo real y acumular un registro histórico de sus mediciones.
3. Garantice el derecho del reajuste a favor del usuario que no recibe la velocidad contratada de los montos cobrados o facturados, de manera proporcional al incumplimiento incurrido por el operador.
4. Declare de interés nacional y necesidad pública la creación, implementación y funcionamiento de un observatorio nacional de monitoreo y reporte de la calidad y precio del servicio público de acceso a internet a cargo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
5. Constituya como acto contra el principio de legalidad señalado en el artículo 17 del Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, el omitir en los anuncios de servicios de acceso a internet que publiciten o presenten información sobre su velocidad de navegación, el consignar en forma clara y destacada su velocidad mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps).

b) Análisis costo - beneficio

El texto sustitutorio generará beneficios y garantizará los mecanismos de la prestación del servicio de acceso a Internet, a una velocidad promedio establecido, el cual brindará un servicio de calidad, idoneidad y transparencia, y el usuario podrá comparar y elegir la mejor alternativa que le ofrecen en el mercado los proveedores, para satisfacer su expectativas.

Con la aprobación de la norma se garantiza el derecho del consumidor a elegir libremente servicios idóneos y de calidad y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta²⁴ y por otro lado contribuye al deber del proveedor que dar siempre información veraz y de fácil acceso al consumidor, establecido también en el Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁵.

En cuanto a los costos que la implementación del texto sustitutorio pueda darse, tenemos que el Osiptel como ente encargado de los procedimientos de los servicios de acceso de internet, y con la obligación de implementar el texto sustitutorio, no se verá afectado económicamente, pues como bien ha señalado existen normas que ya lo obligan a

²⁴ Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 1.f)

²⁵ Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 2.



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

realizar las tareas que se elevan a rango de ley, además Osiptel cuenta con el personal técnico adecuado para poner en marcha la norma y los recursos necesarios para tal fin, lo cual no significará un presupuesto adicional y en todo caso si se disponga de algún gasto éste deberá ser con cargo a los recursos presupuestales de dicha entidad. También en lo que se refiere a la coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, este ente entidad también tiene el recurso humano y técnico para la tarea que se le encomienda.

El Texto Sustitutorio contenido en el presente Dictamen tiene impacto económico en toda la sociedad peruana en su conjunto.

Incidencia para los consumidores.

COSTO	BENEFICIO
<p>Ninguno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se garantiza el derecho del consumidor a elegir libremente servicios idóneos y de calidad y a ser informados por el proveedor sobre el mismo. • Podrá comparar la velocidad de subida (envíos) y de bajada (recibidos) de sus conexiones de internet. • Se garantiza su derecho al reajuste de la tarifa a su favor de los montos cobrados o facturados, de manera proporcional al incumplimiento incurrido por el operador.

Incidencia para el Estado.

COSTO	BENEFICIO
<p>Tanto Osiptel como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones cuentan con el personal técnico adecuado para poner en marcha la norma y los recursos necesarios para tal fin, lo cual no significará un presupuesto adicional y en todo caso si se disponga de algún costo éste será con cargo a los recursos presupuestales de dicha entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora su labor de fiscalización. • Mejora su labor de supervisión. • Mejora su labor sancionadora. • Armoniza las normas vigentes. • Evita sobrecostos en la administración.

Incidencia para las empresas operadoras que ofrecen el servicio de internet:



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

COSTO	BENEFICIO
Los reajustes de las tarifas a favor de los usuarios cuando no reciban las velocidades contratadas podrían afectar el ingreso efectivo de los operadores, sin embargo éstos no tienen un sustento que los califique como costos para los operadores.	<ul style="list-style-type: none">• Se contribuye al deber del proveedor de dar siempre información veraz y de fácil acceso al consumidor, establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.• Genera mayor confianza y fidelidad de sus clientes - consumidores.• Mejora de su imagen empresarial.

Los beneficios son significativamente mayores para los consumidores peruanos y para los propios proveedores, toda vez que afianzará la confianza entre estos sujetos de la relación de consumo pues promoverá el real cumplimiento de los contratos del servicio de internet.

V. Conclusión

Por las consideraciones expuestas y de conformidad a lo establecido en el inciso b) del Artículo 70° del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, recomienda aprobar el dictamen recaído en los **Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013CR** con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

El Congreso de la República;

Ha dado la ley siguiente:

LEY QUE REGULA LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto garantizar a los consumidores la calidad e idoneidad del servicio de acceso a internet contratado y promueve la transparencia en los contratos de prestación de los servicios de internet.

Artículo 2. Herramienta de medición de velocidad

2.1 El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) implementa la herramienta virtual de medición de velocidad de internet en todos



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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

sus accesos, compatibles con los equipos terminales fijos y móviles, que permita al usuario evaluar con parámetros uniformes y de forma inmediata la velocidad efectiva de subida y de bajada de su conexión de servicio de internet recibido en tiempo real, y acumular un registro histórico de sus mediciones.

- 2.2 La herramienta contiene definiciones conceptuales expresadas en lenguaje que permite su fácil comprensión y la realización de comparaciones visuales al usuario.

Artículo 3. Obligaciones

- 3.1 El proveedor del servicio de internet está en la obligación de entregar al usuario el servicio contratado; y el usuario del servicio, de pagar al proveedor por el servicio efectivamente recibido.
- 3.2 Si como consecuencia de un reclamo del usuario del servicio público de acceso a internet, se determina que el proveedor ha incumplido con brindarle el referido servicio con la velocidad en los términos contratados, la autoridad administrativa dispone el reajuste en favor del usuario de los montos cobrados o facturados, de manera proporcional al incumplimiento incurrido por el operador, así como la sanción correspondiente.

Artículo 4. Observatorio nacional

- 4.1 Declárase de interés nacional y necesidad pública la creación, implementación y funcionamiento de un observatorio nacional de monitoreo y reporte de la calidad y precio del servicio público de acceso a internet a cargo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).
- 4.2 El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – (Osiptel) en el marco de las políticas sectoriales de la materia, fija los criterios, parámetros e indicadores que contribuyan a lograr un observatorio eficiente de medición, cálculo y reporte de velocidad, precios y calidad del servicio de acceso a internet que permita, entre otros usos, conocer la situación de la provisión del servicio en el ámbito nacional y regional, y sea accesible a los usuarios a través de la página web del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

Artículo 5. Reglamento

El Poder Ejecutivo expide las disposiciones reglamentarias en el plazo de noventa (90) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA

ÚNICA. Incorporación del literal h) del párrafo 17.3 del artículo 17 del Decreto Legislativo 1044, que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal



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

“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.

Incorpórase el literal h) del párrafo 17.3 del artículo 17 del Decreto Legislativo 1044, que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, conforme al texto siguiente.

Artículo 17. Actos contra el principio de legalidad

(...)

17.3 En particular, en publicidad, constituyen actos contra el principio de legalidad lo siguiente:

(...)

h) Omitir en los anuncios de servicios de acceso a internet que publiciten o presenten información sobre su velocidad de navegación, el consignar en forma clara y destacada sus velocidades mínimas garantizadas en kilobits por segundo (Kbps).”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA. Plazo de entrada en funcionamiento.

La herramienta virtual de medición de internet señalada en el artículo 3 entra en funcionamiento en el plazo dispuesto por la segunda disposición complementaria transitoria del Reglamento de la Ley 29904, Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica, aprobado por Decreto Supremo 014-2013-MTC.

Salvo mejor parecer
Dese cuenta
Sala de la Comisión
Lima, 17 de diciembre del 2013

JULIA TEVES QUISPE
Presidente

FREDY SARMIENTO BETANCOURT
Vicepresidente

EMILIANO APAZA CONDORI
Secretario

JAIME DELGADO ZEGARRA
Miembro Titular

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Miembro Titular

CECILIA TAIT VILLACORTA
Miembro Titular

WILDER RUIZ LOAYZA
Miembro Titular



Congreso de la República

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

Dictamen recaído en los Proyectos de Ley
1893/2012-CR, 2703/2013-CR y 2762/2013-CR
con un texto sustitutorio por el que se propone
la Ley que regula la calidad en la prestación del
servicio de acceso a internet.



.....
ELARD MELGAR VALDEZ
Miembro Titular

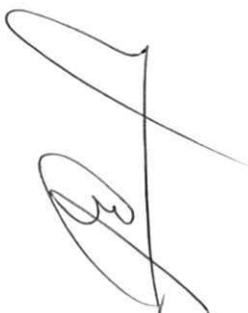
.....
YONHY LESCANO ANCIETA
Miembro Titular

.....
LUIS GALARRETA VELARDE
Miembro Titular

.....
JULIO CESAR GAGO PEREZ
Miembro Titular

.....
DORIS GLADYS OSEDA SOTO
Miembro Accesitario

.....
LUIS LLATAS ALTAMIRANO
Miembro Accesitario



.....
RUBEN CONDORI CUSI
Miembro Accesitario

.....
JUSTINIANO APAZA ORDONEZ
Miembro Accesitario

.....
TOMAS ZAMUDIO BRICEÑO
Miembro Accesitario

.....
HUGO CARRILLO CAVERO
Miembro Accesitario

.....
MARTHA CHAVEZ COSSIO
Miembro Accesitario

.....
RENNAN ESPINOZA ROSALES
Miembro Accesitario

.....
ROLANDO REATEGUI FLORES
Miembro Accesitario

.....
JUAN PARI CHOQUECOTA
Miembro Accesitario

.....
JUAN C. EGUREN NEUENSCHWNDER
Miembro Accesitario

RELACION DE ASISTENCIA DE LA UNDÉCIMO SESIÓN ORDINARIA

17 de diciembre de 2013

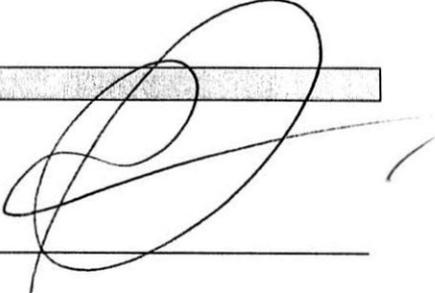
Hora: 10:00 a.m.

Sala: N° 2

MIEMBROS TITULARES



1. TEVES QUISPE, JULIA
Presidenta
(Nacionalista Gana Perú)



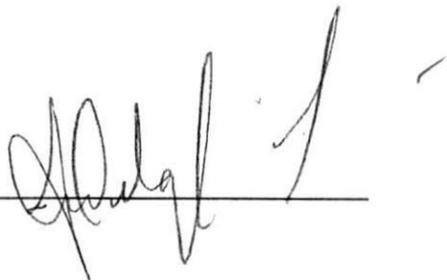
2. SARMIENTO BETANCOURT, FREDDY FERNANDO
Vicepresidente
(Fuerza Popular)



3. APAZA CONDORI, EMILIANO
Secretario
(Nacionalista Gana Perú)



4. DELGADO ZEGARRA, JAIME RICARDO
(Nacionalista Gana Perú)



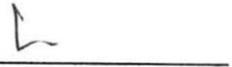
5. GAGÓ PÉREZ, JULIO CÉSAR
(Fuerza Popular)



6. GALARRETA VELARDE, LUIS
(PPC - APP)



7. LESCANO ANCIETA, YONHY
(Acción Popular - Frente Amplio)





Congreso de la República



8. LUNA GÁLVEZ, JOSÉ LEÓN
(Solidaridad Nacional)



9. MELGAR VALDEZ, ELARD
(Fuerza Popular)



10. RUIZ LOAYZA, WILDER
(Nacionalista Gana Perú)



11. TAIT VILLACORTA, CECILIA
(Unión Regional)

Handwritten signatures and scribbles on the right side of the page.

MIEMBROS ACCESITARIOS



1. APAZA ORDÓÑEZ, JUSTINIANO RÓMULO
(Nacionalista Gana Perú)



2. CARRILLO CAVERO, HUGO
(Nacionalista Gana Perú)



3. CONDORI CUSI, RUBÉN
(Nacionalista Gana Perú)



4. CHÁVEZ COSSÍO, MARTHA
(Fuerza Popular)

Small handwritten mark.



Congreso de la República



5. EGUREN NEUENSCHWANDER, JUAN CARLOS
(PPC - APP)



6. ESPINOZA ROSALES, RENNÁN SAMUEL
(Perú Posible)



7. LLATAS ALTAMIRANO, CRISTÓBAL LUIS
(Nacionalista Gana Perú)



8. OSEDA SOTO, DORIS GLADYS
(Nacionalista Gana Perú)



9. PARI CHOQUECOTA, JUAN DONATO
(Nacionalista Gana Perú)



10. REÁTEGUI FLORES, ROLANDO
(Fuerza Popular)



11. VACHELLI CORBETTO, GIAN CARLO
(Fuerza Popular)



12. ZAMUDIO BRICEÑO, TOMÁS MARTÍN
(Nacionalista Gana Perú)



Tercera Vicepresidencia

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Lima, 17 de diciembre de 2013

OFICIO N° 042- 2013-2014 /TVP-CR

E 10:19

Señora Congressista

JULIA TEVES QUISPE

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

Presente.-

De mi consideración;

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarla y por especial encargo del Congreso Jose Luna Gálvez manifestarle que no podrá asistir a la sesión ordinaria convocada para el día de hoy, por cuanto tiene previsto realizar otras actividades propias de su función parlamentaria.

En tal sentido, sirva usted otorgarle la licencia correspondiente.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi estima y consideración personal.

Atentamente,


JOSE FERNANDEZ GARATE
Asesor
Tercera Vicepresidencia

Tercera Vicepresidencia
Plaza Bolívar s/n Of. 226-227 – Palacio Legislativo



CONGRESO DE LA REPÚBLICA
FREDDY FERNANDO SARMIENTO BETANCOURT
CONGRESISTA DE LA REPÚBLICA

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Lima, 17 de diciembre de 2013

L.5. 920

CARTA N° 61 -2013/2014-FFSB-CR

Señora Congressista:

JULIA TEVES QUISPE

Presidenta de la Comisión Ordinaria de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos
Congreso de la República
Su Despacho.-

Asunto: Solicita licencia

Tengo el honor de dirigirme a usted con la finalidad de solicitarle se sirva otorgar licencia conforme al artículo 22^a inciso i) del Reglamento del Congreso de la República, al Congresoista Freddy Sarmiento Betancourt, a la Undécima Sesión ordinaria del 17 de diciembre del presente año, que se realizará el día de hoy a partir de las 10: 00 a.m., por estar realizando actividades parlamentarias, fuera de la ciudad de Lima.

Seguro de contar con su gentil atención.



DAN WILLIAN CARRERA SANTOS

ASISTENTE DEL CONGRESISTA FREDDY SARMIENTO BETANCOURT



Congreso de la República

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

L.O. 925

Lima, 17 de diciembre de 2013

OFICIO N° 3195-2013/YLA-CR

Señora Congresista:
Julia Teves Quispe
Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez **solicitarle se tramite la LICENCIA correspondiente**, puesto que se me hace imposible asistir a la Décima Primera Sesión Ordinaria de la Comisión que usted preside programada para el día de hoy martes 17 de diciembre del 2013 a las 10:00 am, debido a que a la misma hora me encontraré atendiendo compromisos relacionados con la labor parlamentaria contraídos con anterioridad, en atención a la función de representación.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para alcanzar a usted los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



YONNY LESCOANO ANCIETA
Congresista de la República



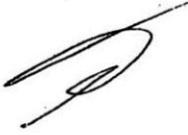
Congreso de la República

"Año de la Integración Nacional y el Reconocimiento de Nuestra Diversidad"

L. 5-924
Lima, 17 de diciembre de 2013

OFICIO No. 270-2013/LGV-CR

Congresista
JULIA TEVES QUISPE
Presidenta de la
Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos
Presente



12:09

Ref.: Licencia - Undécima Sesión Ordinaria

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente, y por especial encargo del señor Congresista Luis Galarreta Velarde, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22° inciso i) del Reglamento del Congreso de la República, le solicito licencia para la Undécima Sesión Ordinaria, a realizarse el día martes 17 de diciembre del presente, dado que en su calidad de Vocero Alterno debe asistir a la Sesión de la Comisión Especial encargada de la Elección de los Candidatos a Magistrados del Tribunal Constitucional y Defensor del Pueblo.

Hago propicia la ocasión para testimoniarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



MARTÍN GONZÁLEZ ESCOBAR
Asesor
Desp. Cong. Luis Galarreta Velarde

LGV/bm



Congreso de la República

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Lima, 13 de diciembre de 2013

OFICIO N° 416 – 2013 – DC - EAC / CR

L.C. 919

Congresista:

DRA. JULIA TEVES QUISPE

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

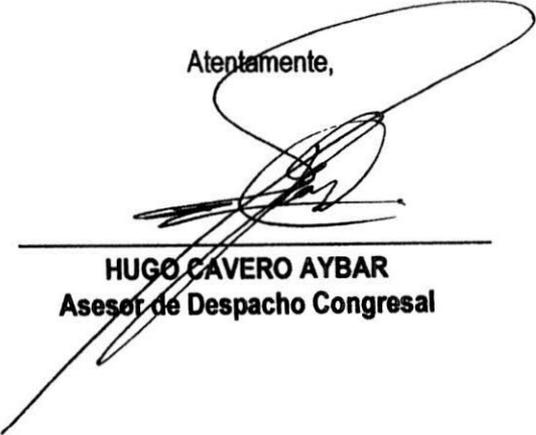
Presente.-

De mi mayor consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, por especial encargo del Congresista **Emiliano Apaza Condori**, para expresarle un cordial saludo y al mismo tiempo solicitarle **licencia por inasistencia a la Undécimo Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos**, fecha y hora programada para el día 17 de diciembre del presente año, a horas 10:00 a.m., por motivo de tener programado con antelación la 1ª Sesión Extraordinaria Descentralizada del Grupo de Trabajo "Seguridad y Desarrollo de Fronterizo" de la Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha Contra las Drogas en la Región de Tumbes; para tal efecto adjunto documentación referencial.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



HUGO CAVERO AYBAR
Asesor de Despacho Congresal