

CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2016

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

MARTES, 6 DE SETIEMBRE DE 2016  
PRESIDENCIA DEL SEÑOR JUAN CARLOS EUGENIO GONZALES ARDILES

*-A las 11:10 h, se inicia la sesión.*

**El señor PRESIDENTE.**— Buenos días, señores congresistas.

Se encuentran presentes diez, señores congresistas, el *quorum* para la presente sesión es de nueve congresistas. Siendo las 11 y 10 de la mañana del martes 6 de setiembre, contando con el *quorum* de Reglamento se da inicio a la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Se han repartido junto con la citación el Acta de la primera sesión.

Si no hubiera observaciones la daríamos por aprobada.

Al voto, señores congresistas, que estén a favor sírvanse levantar la mano. Los que estén en contra. Los que se abstienen. Ninguno. El Acta ha sido aprobada.

Damos la bienvenida a los, señores congresistas, Salvador, Heresi, Señor Castro, y al señor congresistas Palma.

Se han repartido junto con la citación la sumilla de los oficios remitidos y recibidos, así como de los proyectos de ley ingresados a la comisión.

Si algún documento es de su interés pueden solicitarlo a la secretaría de la comisión.

Sección Informes

**Informes**

**El señor PRESIDENTE.**— Si algún señor congresista, desea formular algún informe, puede hacerlo en este momento.

Algún congresista desea hacer un informe, por favor, presentar algún informe.

Ninguno.

La presidencia desea formular el siguiente informe:

El miércoles 31 de agosto recibimos en la comisión a las señoras Carmela Gavonel y Yolanda Barbieri, en representación de 250 personas aproximadamente. Que han sido afectadas por las acciones de la empresa Sedapal.

El lugar que ha sido afectado corresponde al pasaje Simón Bolívar de la urbanización El Trébol en el distrito de San Martín de Porres, Sedapal ha realizado perforaciones en el

pasaje, donde viven, esto es público lo hemos visto en los canales de televisión. Hace más de 100 días, y han dejado los huecos abiertos de donde brotan aguas servidas con un olor fétido y roedores como ha sido públicamente denunciado.

La contaminación está afectando a los niños que presentan alergias en la piel, y enfermedades respiratorias, por los olores fétidos y por la plaga de roedores que afectan a los ciudadanos. Se ha oficiado a Sedapal a la Autoridad Nacional del Agua, y al Municipio de San Martín de Porres, para que resuelvan esta situación lo antes posible. Ninguno ha respondido por escrito, la presidencia ha recibido varias llamadas con insistencia del señor alcalde.

Nosotros, y lo informo a la comisión, creemos que si bien él es una autoridad, nosotros también somos la autoridad y nosotros le hemos demandado que nos informen por escrito. Hasta ahora no ha respondido. No podemos permanecer indolentes frente a esta realidad, incluso una anciana a fallecido, también es de público conocimiento. Es increíble cómo ha podido fallecer una persona, y no sé qué están esperando que pase algo mayor.

Se cayó esta señora, salió de su vivienda, en uno de los huecos y le causó la muerte. Por esta razón, la comisión invitará en una próxima sesión a los representantes de los organismos señalados para que informen sobre el tema.

Damos la bienvenida al congresista Yonhy Lescano.

Algún pedido con las personas que recién se han reincorporado.

Gracias, congresista Elías, tiene la palabra.

**El señor ELÍAS AVALOS (FP).**— Gracias, señor Presidente; buenos días a todos los colegas.

Mi pedido se encuentra referido a un dictamen de Proyecto de Ley 1431 del año 2012, Ley que establece el derecho de los consumidores al uso gratuito, perdón de los servicios higiénicos en los centros comerciales, mercados, bancos, terminales de transportes pasajeros, locales de iglesias o de cultos, sitios turísticos, y en todas las instalaciones públicas.

Esto sugiero, señor Presidente, que se desarchive para que regrese nuevamente a comisión, para que sea mejorado y presentado al Pleno.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Elías, usted puede volver a presentar la iniciativa, no hay ningún problema, en ese sentido.

Algún pedido adicional, por favor.

Congresista Yonhy Lescano, tiene el uso de la palabra.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP).**— Sí, Presidente, muy buenas tardes colegas.

Un pedido que voy a reiterar, señor Presidente, es que se convoque a la Superintendencia de Banca y Seguros, hay muchísimos problemas en la ejecución en puesta en práctica de

las dos leyes de retiro de los aportes de las AFP. Se han pedido el retiro del 25% de los aportes. Tienen que los bancos entregar un reporte, creo que han pasado 60 días o 70 días, y no han hecho ningún retiro del 25% para efecto de pagar deudas o adquisición de primer inmueble. Los afiliados de las AFP de los trabajadores están muy mortificados, creo que en algunos casos están cometiendo bastantes abusos.

Yo le pediría señor, porque involucra a muchísimos trabajadores, que se convoque a la Superintendencia de Banca y Seguros, el superintendente debe venir y escuchar los reclamos de los afiliados, esto tiene que ver obviamente con asuntos de Defensa al Consumidor.

Un segundo pedido señor, si me permite; es que tengo que información de que la llamada Coca-Cola Zero ha sido retirada del mercado norteamericano, indican, porque causa cáncer, indican porque causa cáncer. Yo le pediría señor, que nos haga llegar un informe, Digesa, que pertenece al Ministerio de Salud, para que se pronuncie al respecto, porque esto es grave. Si en el mercado norteamericano la Coca-Cola Zero, ya ha sido retirada, porque causa cáncer, no sé qué hacemos en América Latina, consumiendo Coca-Cola Zero.

Por lo menos que Digesa, nos haga llegar un pronunciamiento sobre el particular, un informe de urgencia, porque tiene que ver con la salud de los consumidores. Es muy importante, señor, la materia que acabo de mencionar. Y bueno, el otro pedido, yo creo que hoy día viene el señor presidente, de Osiptel le haremos algunas preguntas sobre temas, sobre el apagón telefónico, quieren cortar el servicio 8 de setiembre a todos los usuarios o una parte de los usuarios, por incumplimiento a las empresas y no por obligaciones de precisamente a los usuarios señor, hoy día está acá el presidente de Osiptel, le haremos las preguntas correspondientes.

Congresista Segura, me pide una interrupción.

**El señor SEGURA IZQUIERDO (FP).**— Gracias, congresista Lescano.

Señor Presidente, con respecto a lo que dice el congresista Lescano, también habría que ver el tema que involucra la seguridad ciudadana, y es que estas empresas de telefonía celular, debería prohibírseles que reactiven celulares que no son de su propiedad. O sea, cuando se revenden los celulares, te roban el celular se revende, ellos lo pueden reactivar. Eso habría que ver la forma de poder regularlo, y que se regule para que no suceda.

Muchas gracias, señor Lescano.

**El señor PRESIDENTE.**— Continúe, señor congresista.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP).**— Presidente, yo he terminado de mi parte.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Lescano.

Quería informarles a los señores integrantes, que hemos invitado, a la presidenta de la SBS. En primer lugar, estaba previsto para el día 13 de setiembre, se ha reprogramado para el

día 4 de octubre, ya está confirmado. Hemos tenido que postergar su presentación.

En relación de la Coca Cola Zero, vamos a pedir el informe, pierda cuidado que lo vamos hacer.

En relación al Osiptel que ha comentado el congresista Cesar Segura, creo que ahora todos nosotros tenemos la oportunidad de poder preguntar, no solamente el tema del apagón telefónico, el tema de la portabilidad. Sino algo que comentaba el congresista Segura, el tema de la reactivación de los celulares que a toda la ciudadanía nos preocupa en el tema de la seguridad ciudadana.

Muchas gracias.

Damos la bienvenida al congresista Gilbert Violeta.

Algún congresista más desea hacer el uso de la palabra.

Congresista Cesar Segura.

**El señor SEGURA IZQUIERDO (FP).**— Gracias, señor Presidente.

Solo para solicitarle, que en Orden del Día, se vea la conformación del grupo de trabajo, encargado de revisar la estructura de costos de las empresas de transporte pasajero, cuidando la idoneidad del servicio.

Gracias, señor Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias congresista Segura, lo vamos a ver en Orden del Día,

Gracias.

Algún congresista Más desea hacer uso de la palabra.

Damos la bienvenida a la congresista Foronda.

Congresista Castro.

**El señor CASTRO GRÁNDEZ (FP).**— Señor Presidente, buen día.

Quisiera, si estamos en la estación de Pedidos, pedirle a través de su presidencia, se oficie al Ministerio de Transportes, para que nos puedan informar respecto a lo que ya lo manifesté en la primera reunión, respecto a la facultad o sesión de los exámenes del manejo al Touring Club, entendiendo que hasta la fecha de hoy, no hay competencia en el sentido de que los usuarios podamos tener esa capacidad de elegir.

Entonces, cuál es la condición jurídica, cuál es la situación contractual, si hay un contra pago, y porque no ha existido en el mercado otras empresas prestadoras de este servicio.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Castro.

Si aprovecho para decirle que esa preocupación también es de nosotros de la presidencia y de la Mesa, porque hace una semana que se presentaron, y hasta el día de hoy no nos presentan el informe. Lo he reiterado, congresista Castro, les informo a toda la Mesa y vamos a volverla a reiterar.

Muchas gracias.

Algún otro Pedido.

Congresista Modesto Figueroa.

Tiene el uso de la palabra.

**El señor FIGUEROA MINAYA (FP).**— Muchas gracias, señor Presidente; muy buenos días a todos los compañeros.

También, quisiera pedir que se oficie a Osinergmin, en este caso de la burla que hace cuando hace su propaganda, por ejemplo, yo sé que hace propaganda: radial, televisiva, cuando menciona, ven a quejarte a Osinergmin que te haré respetar, por ejemplo, cuando hay cortes de agua, cuando hay cortes de luz.

Y cuando una persona se acerca, le piden abogado, le piden escrito, y en realidad es una persona común y corriente que tiene su televisor que se ha quemado, por ejemplo. Nunca le han hecho pagar a la entidad en este caso Electrosur, Electronor.

Entonces, yo creo que en este plan debemos notificar a Osinergmin, como es que el miente a través de la propaganda televisiva y prensa escrita, no, donde el menciona de que él va ser respetar a esas empresas que hacen abuso, y les va hacer pagar y cuando nunca ha hecho pago.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, señor congresista Modesto Figueroa.

Congresista Edwin Alberto Donayre Gotzch.

**El señor DONAYRE GOTZCH (APP).**— Gracias, señor Presidente; buenos días a todos los señores congresistas. (2)

La intervención del congresista Modesto, me ha hecho recordar, señor Presidente, un gran problema que ocasiona en toda la zona andina de Electrocentro, en el caso particular de Ayacucho, que la energía llega hasta la zona del Vraem, y cualquier reclamo o queja que tiene que hacer un ayacuchano o peor aún del Vraem, le dicen que vaya a Huancayo, donde está la cede. Y esto complica mucho la situación particular de los campesinos, cuya situación económica es de verdad crítica, y más aun de los mismos ciudadanos de Huamanga, ante este atropello y queja que tengan que hacer a Electro Centro que los derivan hacer su reclamo a Huancayo.

Eso era todo, señor Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, señor congresista Edwin Donayre.

Vamos a pedir a Osinergmin, para que haga los informes de acuerdo a su solicitud.

Congresista María Foronda y después del congresista Yonhy Lescano.

**La señora FORONDA FARRO (FA).**— Buenos días congresista, con las disculpas anticipadas, porque hemos terminado una reunión regional, y tuve que venir por eso un poquito tarde.

Solamente era una pregunta, más que un Pedido, señor Presidente, por su intermedio, porque habíamos tenido una sesión específica sobre el tema de transporte, aquí en Lima Metropolitana, y se hicieron un conjunto de inquietudes y preguntas, que quedaron en

alcanzar y responder en su momento a los miembros de esta comisión.

Yo, quisiera saber si ya tenemos la respuesta de estas inquietudes, porque por un tema de tiempo no fue posible culminar con todas las inquietudes que tuvimos.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Foronda.

Deseo reiterarles a todos los miembros de que vamos a reiterar, congresista Foronda, hasta el día de hoy, realmente nos preocupa y nos sorprende que no nos han alcanzado la respuesta, las preguntas y las inquietudes, que los señores congresistas formularon en su presentación.

Déjeme reiterarle que vamos a exigirle que lo hagan.

Congresista Yonhy Lescano, tiene el uso de la palabra.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP).**— Discúlpeme, Presidente, me olvidaba de un Pedido.

La empresa Edelnor ha subido señor la tarifa de alumbrado público de 4.50 a 10.75 en el mes de agosto, en agosto ya están cobrando 10.75 alumbrado público; en julio, solamente han cobrado 4.50; o sea, más de la mitad. Y ha incrementado la tarifa a domiciliaria, antes era referido al alumbrado público de 0.4699 a 0.4740, si los combustibles están a la baja y todo, digamos, la estructura de costos no permite el incremento a la tarifa, porque ellos están incrementando la tarifa eléctrica. Repito la estructura de costos que se mide en base, incluso al costo de los combustibles del petróleo, por ejemplo, el gas que tenemos también gas barato, ellos están incrementando la tarifa Edelnor. Y con ello también el señor que nos pueda dar un informe Osinergmin, sobre este tipo de tarifas y los incrementos que acabo de mencionar.

Gracias, señor Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, señor congresista, hemos tomado nota sus pedidos y los vamos a solicitar.

Congresista María Foronda.

**La señora FORONDA FARRO (FA).**— Sí, me había olvidado disculpe usted.

Hemos recibido un conjunto de comunicaciones de una asociación de residentes en el litoral peruano, que están enfrentando un problema justamente con el punto que vamos a ver supongo, no sé si refiere mucho al tema de las telecomunicaciones, por instalación de antenas en zonas urbanas a menos de 100 metros de viviendas y cerca de instituciones educativas.

Este es un tema bastante polémico, porque hay opiniones que señalan que no genera un problema de salud y otras que sí. Por lo tanto, hay una resolución ministerial que autoriza la instalación inmediata, sin que los gobiernos locales puedan tener ninguna opción, sino de aceptar que esto sea digamos, de hecho.

Por esa razón, se ha generado un conjunto de conflictos, con los

usuarios de los servicios al promover la instalación de estos sistemas de las antenas en zonas urbanas, que están generando un conjunto de problemas en las comunidades. Yo quisiera saber si al respecto podríamos obtener información que como se viene procesando este problema, que no es solamente de Ancash, sino es a nivel nacional.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista María Foronda.

Congresista Elías.

**El señor ELÍAS AVALOS (FP).**— Gracias, señor Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Perdón, para dar respuesta evidentemente a su solicitud.

**El señor ELÍAS AVALOS (FP).**— Gracias, señor Presidente.

Olvidaba hacer un Pedido. En Ica, señor Presidente, apareció una ONG llamada Zeus, no sé si el congresista Segura se acuerda. En la cual iba a construir casas a todos los damnificados del terremoto el año 2007, por 75 soles. Y comenzó a recolectar ese dinero, iba a todos los caseríos, donde se habían destruido las casas, esto fue hace dos o tres años. Hasta el momento no tenemos respuesta de esta ONG Zeus, parece que se ha llevado todo el dinero.

Y los representantes no están en Ica. Así que, en defensa del consumidor, vamos a tener que investigar este caso, señor Presidente.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Elías.

Hemos tomado nota de su Pedido y lo vamos a investigar y solicitar las investigaciones del caso correspondientes.

Congresista María Foronda, hemos tomado debida nota de su solicitud.

Me informan los asesores, que ya está acá el presidente de Osiptel, y vamos también a coordinar el tema de su solicitud, [...] las antenas que también es un tema municipal.

Pasamos a la Orden del Día.

#### **ORDEN DEL DÍA**

**El señor PRESIDENTE.**— Problemática de la protección al usuario de servicio de telecomunicaciones, saturación de las líneas telefónicas, en situaciones de desastres en nuestro país. Alternativa de prevención y nueva dinámica en la determinación de los precios de servicio de las tarifas de Telefonía Fija.

Señores congresistas, a fin de poder tener una visión general sobre la problemática de la protección al usuario de servicios telecomunicaciones, la saturación de las líneas telefónicas en situación de desastres en nuestro país, alternativas de prevención y la nueva dinámica en la determinación de los precios de servicio de las tarifas de Telefonía Fija, se ha invitado exponer sobre estos temas al señor Gonzalo Ruiz Días, presidente del Consejo Directivo Osiptel a quien la damos la más cordial bienvenida, y lo invitamos hacer uso de la palabra, pero

primero vamos a darle la bienvenida.

Señor Gonzalo Ruiz, presidente del Consejo Directivo Osiptel, le damos la más cordial bienvenida, y lo invitamos hacer uso de la palabra para su exposición.

**El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO OSIPTEL, señor Gonzalo Ruiz Días .-** Muchas gracias, señor Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, y buenos días a todos los congresistas.

Quiero primero que nada agradecer por la invitación, nosotros consideramos que la participación del regulador en esta comisión, digamos, de manera periódica es sumamente importante como un ejercicio de rendición de cuentas, que hacemos las autoridades ante el Congreso, y es importante para dar cuenta de lo que se hace en el caso de las telecomunicaciones, pero también es importante, porque creemos que se puede construir una agenda conjunta en defensa de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Y por eso que hemos preparado una presentación, en la cual tratamos de resumir los principales problemas que enfrenta el sector telecomunicaciones.

Como ustedes saben el sector de telecomunicaciones es un sector que ha traído una serie de beneficios al país, una serie de beneficios en términos de conectar a una mayor cantidad de población, generar oportunidades de negocio para las pequeñas y medianas empresas al interior del país. En fin, una serie de ventajas para empresas en términos de mayor conectividad, pero también, refleja, implica, una serie de retos y desafíos para mejorar la calidad de los servicios, mejorar la seguridad de las transacciones y garantizar la accesibilidad de los servicios a los consumidores del país.

Básicamente, mi presentación me parece que no tenemos la lámina, no la tenemos en pantalla, pero sí tenemos me parece que lo hemos distribuido a todos los congresistas. Básicamente es una visión muy rápida del sector, digamos, como ha cambiado cómo ha evolucionado el sector. Luego, las acciones adoptadas por el Osiptel en los últimos años, en los últimos tres años. Cuál es la problemática yendo un poco a la pregunta que nos planteó en la comisión, de la congestión de los servicios en situaciones de emergencia, referencia también al impacto de la fijación de tarifas en telefonía fija, y luego, creo uno de los temas más importantes, es; cómo podemos trabajar de manera conjunta para mejorar la regulación en los servicios de telecomunicaciones entre el Osiptel y el Congreso.

Qué es lo que ha pasado en el sector de telecomunicaciones, señor Presidente, en los últimos años, en los últimos años, lo que hemos tenido es que el sector ha crecido de manera muy importante, y la problemática dl usuario se ha convertido en una problemática central, qué ha ocurrido, que la demanda se ha expandido de manera dramática, muy significativa, hablamos de treinta y seis millones de líneas móviles, hablamos de más de tres millones de líneas fijas, Internet fijo, hablamos que mientras en el año 94 teníamos una empresa operadora setecientos sesenta mil líneas fijas y cincuenta y dos mil líneas móviles.

Hoy día en el año 2016, tenemos más de seiscientos sesenta

empresas operadoras en el mercado, casi tres millones de líneas fijas y treinta y cinco millones de líneas móviles; entonces, la realidad del mercado es completamente distinta, y hoy día la problemática del consumidor es una problemática central, porque es un servicio que se ha masificado, es un servicio en el cual la problemática del usuario hoy día es una problemática central.

Teníamos una lámina, señor Presidente, en la que mostrábamos, cuáles son algunos indicadores de satisfacción en el sector de telecomunicaciones en otros países, este es el American [...] en Estados Unidos y en Inglaterra. En general lo que vemos es que la problemática del usuario, de la satisfacción del usuario al servicio de telecomunicaciones, es una problemática no solamente peruana, sino es una problemática que se dan en muchos países. Existe una demanda cada vez mayor por parte de los usuarios de mejores servicios por parte de los operadores, y esto se refleja justamente en estas líneas amarillas que aparecen en estos rankings.

En general lo que vemos es que el problema de la satisfacción del usuario y los retos que enfrenta la regulación, son no solamente del Perú, sino en países desarrollados. Luego tengo algunos indicadores de la velocidad de Internet móvil, tengo una lámina, la lámina vamos avanzando la lámina porque entiendo que el tiempo es corto. Hay una lámina que lo muestra la velocidad Internet móvil en el Perú, y lo que vemos es que desde la introducción de la tecnología LTE o 4G en el Perú, el Perú ha avanzado mucho en términos de velocidad móvil. El día de hoy los rankings internacionales nos ubican en segundo lugar, después de Uruguay en velocidad Internet móvil.

Dónde están los retos más importantes todavía en Internet fijo, en la siguiente lámina está, en donde tenemos una velocidad que está por lo menos a la mitad de los países de la región, y creemos que se puede avanzar mucho. También es importante en la siguiente lámina tenemos un gráfico de cómo ha avanzado la desconcentración en el mercado.

Durante los últimos años hemos logrado promover la competencia en este mercado de Telefonía móvil, hemos logrado que mientras en el año 2014, teníamos menos del 5% de operadores entrantes como porcentaje del mercado, hoy día ya tenemos cerca del 20%.

**(3)**

Esto que significa, significa mayores oportunidades de elección para los usuarios, y reducción de precios y mejoras en la calidad. La competencia creemos que es el gran motor del crecimiento en este sector. Tenemos algunas otras cifras de inversión, pero que por razones de tiempo no vamos a presentar.

Donde están los retos más importantes en términos de competencia. Creemos que los retos más importantes están en el mercado de Telefonía y de Internet fijo, el Internet fijo todavía continuamos teniendo un mercado muy concentrado. Y creemos que el proyecto de la red dorsal, que digamos, que es un proyecto muy importante que se está impulsando desde el ministerio. Es un proyecto emblemático es importante para el Perú digamos, es un proyecto que ha trascendido en los gobiernos

en realidad, va permitir resolver o atenuar este nivel de concentración, y va permitir sobre todo llevar Internet de banda ancha y Internet de alta velocidad a las zonas más pobres del país, no, los departamentos más pobres del país.

Qué acciones se hemos adoptado en Osiptel en estos últimos años en beneficio de los usuarios, básicamente vamos a ser una breve referencia a las cosas que se han venido haciendo.

En primer lugar, se aprobó el reglamento de calidad de atención de usuarios, uno de los temas que no era regulado hasta el año 2013, era los tiempos de espera en las oficinas o a través de la atención Telefónica, que es lo que se ha hecho en el reglamento de calidad de atención de los usuarios. Es básicamente establecer tiempos tope, y una primera reacción que se ha observado en el mercado ha sido que las empresas a partir de esa fecha, la fecha en que se aprueba este reglamento de atención de reclamos, comienzan a instalar un mayor número de oficinas en Lima y en provincias.

Creemos que todavía hay mucho por avanzar ahí, hay mecanismos de formación que se puede implementar para mejorar la calidad de atención en las oficinas, porque vemos todavía que muchas oficinas las colas son largas. Y lo que queremos es mejor calidad en la atención en los usuarios.

También se revisó en el año 2015, el reglamento de calidad de servicios públicos de telecomunicaciones, hasta el año 2014, digamos, no existía una regulación explícita para la velocidad de Internet, a partir del año 2014 establecemos una velocidad mínima de 40% de la velocidad contratada en Internet. Establecemos indicadores por regiones de la calidad de los servicios móviles, antes eran indicadores a nivel nacional. Y también se promueve la calidad como un factor de competencia. Creemos que esto es digamos, unos argumentos que tienen que impulsarse dentro de este mercado, para promover la competencia es el argumento de calidad, mayores velocidades, mayores coberturas, etcétera.

Y hablando de cobertura también teníamos una lámina que hemos traído, a partir del año 2013 el Osiptel define el concepto de cobertura, hasta el 2013, señor Presidente, lo que ocurría es que las empresas promocionaban tener cobertura en distintas zonas del país, decían que tenían cobertura en distintas localidades, distintas zonas y lo promocionaban a los usuarios, pero no había una definición uniforme de que se entendía por cobertura.

Y esto ha llevado obviamente a que muchos usuarios se vieran defraudado, porque llegaban a su localidad a su zona provincias, y resulta que no tenían cobertura. Qué es lo que hizo Osiptel fue definir el concepto de cobertura, y a raíz de esa definición hubo un sinceramiento en los niveles de cobertura de las empresas. Y hoy día hay un gráfico, no sé si lo pueden ver, pero hay un gráfico en donde vemos una reducción en la cobertura declarada por parte de las empresas.

Qué quiere decir reducción, es que las empresas sinceraron a partir de esa fecha, el número de localidades en donde

declaraban tener cobertura. Creemos que esto ha planteado un terreno digamos, plano para todas las operadoras y para que todos puedan declarar, digamos, y no solo declarar, digamos, acá hay un proceso de fiscalización que hace el Osiptel en caso que se declara que se tiene cobertura en una localidad en donde no se tiene.

Esto es lo que busca nuevamente es darle certidumbre a los usuarios de provincias de que cuando se le informa que cobertura en su localidad, efectivamente, hay cobertura.

También, señor Presidente, hemos revisado la regulación de los contratos, existía hace muy poco un sistema que se llamaba el Simlock, que es el bloqueo de los equipos terminales, qué significado tenía los equipos terminales bloqueados. Significaba que cuando yo terminaba mi relación contractual con el operador, y el operador por un mecanismo tecnológico, digamos, no me permitía ponerle in clip de otro operador para poder migrar a otro servicio.

Eso, evidentemente, afectaba a la competencia, porque simplemente yo para cambiarme de servicio tenía que comprar otro terminal, y eso tenía otro costo importante para cambiarme de operador. Lo que hemos aprobado a partir del año 2014-2015, fue el desbloqueo de los celulares, el desbloqueo de celulares ha permitido que hoy día hemos pasado del 20% al 40% de importaciones por parte de importadores independientes de equipos terminales

Antes eran los principales importadores, eran las empresas operadoras, hoy día tenemos un 40% de importadores de equipos independientes. Esto ha hecho caer los precios de los equipos terminales, pero a la vez ha permitido que operadores como [...] que es el operador móvil virtual, haya podido ingresar al mercado utilizando justamente este mecanismo de celulares desbloqueados [...] vende planes prepago, pero con equipos desbloqueados. Esto no hubiese sido posible; sino se hubiesen aprobado esta normativa.

También se aprobaron normativas que promueve la competencia estableciendo topes a las penalidades que se establecían por la terminación de los contratos. Y, un tema que es muy importante, que ha sido iniciativa del Congreso en el año 2007, el Congreso aprueba la Ley de Portabilidad, y se comienza implementar el mercado móvil en el año 2010, en el año 2012 el Congreso aprueba la Ley de Portabilidad Fija, y se empieza a probar en el año 2014.

Lo que hemos visto a partir del año 2014, en donde se relanza el Régimen de Portabilidad, Osiptel relanza el Régimen de Portabilidad que como digo fue una iniciativa aprobada en el Congreso de la República. Hemos logrado cifras récord en el número de portaciones, qué son las portaciones, son los cambios que hace un usuario de operador manteniendo su propio número.

Nosotros sabemos que una de las principales barreras que existían para que un usuario se cambiara de operador era el perder el número, porque pierde todos sus contactos. Lo que hemos encontrado es que este es un mecanismo muy poderoso de

promoción de la competencia. Y en agosto de este año ya hemos batido un nuevo récord de importaciones mensuales. Tenemos cerca de ciento ochenta mil portaciones en el mes de agosto, es una cifra récord, que hemos logrado gracias a este mecanismo.

También, hemos revisado otro mecanismo también que es importante mencionar que nace en el Congreso de la República, y que es importante reconocer la participación del Congreso de la República, fue la Ley de Operadores Móviles Virtuales, este Congreso aprueba la Ley de Operadores Móviles Virtuales, que es una nueva figura de operadores, que ha venido ingresando y generando competencia en el mercado, solo en julio de este año, ya ingresó el primer operador móvil virtual que es [...] y Osiptel ha impulsado también esta iniciativa generada por el Congreso de la República.

También, hemos introducido mejoras en el reglamento de reclamos. Y entiendo que existe una serie de ideas que tienen los congresistas vinculados con el Reglamento de Reclamos de Usuarios. Nosotros vamos a señalar solo algunas tres que se han implementado, se han implementado mecanismos de solución anticipada de reclamos, no tenemos que terminar un reclamo para solucionarlo. Y esto se ha recogido en la legislación.

Se ha introducido una figura que creemos que es muy poderosa, señor Presidente, y que creemos que se puede replicarse en otros reguladores, y quizás el Congreso de la República podría ayudarnos a hacerlo. Nosotros hemos establecido la figura del expediente virtual. Qué es el expediente virtual, el expediente virtual es simplemente un mecanismo a través del cual el usuario pueda acceder a su expediente a través de la página web. Esta iniciativa es sumamente importante, señor Presidente, porque lo que hace es que el usuario no tiene que trasladarse a la oficina de la empresa o, a la oficina del regulador para hacer un reclamo. El usuario ya puede desde su casa o desde una cabina ingresar a su expediente virtual.

Eso significa generar un mayor acceso a la justicia por parte de los ciudadanos, no solamente de Lima, sino en provincias. Hoy día con la red dorsal los ciudadanos de provincia van a poder también acceder a sus expedientes. Creemos que esta iniciativa que la ha implementado Osiptel a nivel del Tribunal de Usuarios el TRASU, y se está también implementando a nivel de los operadores, puede ser una experiencia exitosa que se puede replicar en otros servicios públicos. Y creemos que puede ser un ejemplo importante.

También se ha fortalecido los derechos de los usuarios, incrementándose los plazos de prescripción, y esto se refleja en la siguiente lámina, fíjense en la siguiente lámina lo que vemos son dos gráficos y gráfico de la columnas anaranjadas, las columnas anaranjadas nos muestran, cuál era el porcentaje de reclamos improcedentes, qué pasaba como anteriormente el plazo de prescripción para presentar un reclamo era de dos meses, lo que ocurría era que muchos usuarios digamos, recién analizaban su recibo, y a los tres meses iban a reclamar y que decía la empresa que es la primera instancia, es improcedente.

Hoy día hemos ampliado, hemos [...] ese plazo de prescripción a lo que tienen el resto de organismos reguladores que son dos años, y el número de improcedentes se ha reducido a la mitad de 7.5 a 3. También hemos reducido los plazos en aproximadamente 50%, porque lo que quieren los usuarios es; primero, soluciones rápidas, soluciones efectivas y soluciones poco, digamos, no burocráticas.

También, hemos continuado con nuestro proceso de acercamiento del usuario, y el usuario del Osiptel al usuario de provincias. Tenemos 23 oficinas en provincias, pero también hemos creado las figuras de las salas unipersonales, qué son las salas unipersonales, señor Presidente, son salas que operan en provincias. Nuestros funcionarios en provincias resuelven en provincias.

Entonces, el usuario de provincias no tiene que trasladarse a Lima o hacer una llamada a Lima, sino puede acercarse a la oficina del Osiptel para verificar su expediente. Con esto estamos desconcentrando y descentralizando la labor del Osiptel.

Sin duda uno de los roles importantes de los reguladores es el usar su facultad sancionadora. No es la única herramienta, pero he una herramienta importante que creemos que hasta el año 2010-2011, no había sido plenamente utilizada. Creemos que a partir del año 2012 como pueden ver ustedes en el gráfico, el uso de la facultad sancionadora del Osiptel ha sido mucho mayor. Hemos pasado casi de niveles que casi triplican o cuadruplican el nivel de sanciones [...] a las empresas operadoras.

Sin embargo, creemos que el caso del mercado de telecomunicaciones, este mercado ha crecido mucho y creemos que es necesario fortalecer las facultades sancionadoras por parte del Osiptel, y esto tiene que ver con unas facultades que pidió el Osiptel en su momento en la legislatura pasada, al Congreso de la República, sobre lo cual voy hacer referencia después.

Bueno, voy hacer referencia muy rápidamente a uno de los primeros temas que nos ha pedido la comisión. En primer lugar, ha habido una consulta respecto a la problemática de la congestión de los servicios en situaciones de emergencia, porque se congestionan los servicios en situaciones de emergencia, en general el sector de telecomunicaciones, es un sector en el cual las redes son un recurso escaso igual que cualquier sector de redes, igual del tráfico de una ciudad.

Las infraestructuras están construidas para un nivel de tráfico determinado, pero hay circunstancias excepcionales en donde, digamos, el nivel de tráfico, el nivel de llamadas o el nivel de uso de tráfico de datos se incrementa de tal magnitud que las redes se congestionan.

Qué es lo que tenemos que hacer como autoridades para evitar esa congestión, primero que nada tener obviamente redes sólidas, redes preparadas. Pero también creemos que hay un rol preventivo y educativo por parte de las autoridades, que tenemos que educar a las ciudadanía, para que haga un uso racional de las telecomunicaciones en situaciones de emergencia, haciendo uso de mensajes de texto, haciendo uso de herramientas como la

mensajería o Internet, en lugar de utilizar los mensajes o las llamadas por telefónicas.

Creemos que esa es una de los retos que tenemos que seguir encarando desde el Estado. Cuáles son las autoridades encargadas del tema de seguridad de las redes, en realidad la Ley de Telecomunicaciones es clara, el Ministerio de Transportes es el ente rector, en fijar las políticas de telecomunicaciones, y el reglamento señala que los temas del apoyo en situaciones de emergencia corresponde al Ministerio de Transportes.

Entonces, en este contexto.

La supervisión y sanción, respecto a la implementación y activación de mensajería de voz, por ejemplo, como el 119, ustedes saben que existe hoy día en caso de situaciones de emergencia un número de emergencia en donde podemos dejar mensajes en el 119. Es competencia de la Dirección General de Control y Supervisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Qué rol cumple el Osiptel en este contexto, básicamente es un rol de apoyo a la autoridad a través de labores de promoción y prevención. Esta lámina que está bastante congestionada muestra cuales son algunas de las actividades que hemos hecho desde el Osiptel en promocionar y educar al consumidor en temas de uso de la telecomunicaciones, uso racional de las telecomunicaciones, en tiempos de desastre. Y acá tenemos acciones de supervisión en sismo grado 8, sismos en Ica, en una serie de simulacros en donde se ha participado activamente en coordinación con el Ministerio de Transportes.

También hemos hecho campañas para el uso del 119. **(4)**

Tenemos algunas láminas, vamos a pasarlas rápidamente.

En la siguiente, por favor.

Donde educamos al usuario respecto cuál es el mecanismo del uso del 119, y también en simulacros de emergencia y en las emergencias mismas verificamos que se hayan activado estos servicios e informamos en el caso de que se hayan detectado y los han activado oportunamente.

No sé si podemos ir a pasar las láminas.

El siguiente.

Este un gráfico que nos muestra, por ejemplo, cuál fue el nivel de tráfico, la línea anaranjada, fíjese señor presidente, el nivel de congestión que se dio en el terremoto del año 2007. ¿Qué pasó? No estábamos preparados realmente para esa situación y todos los usuarios optaron por llamar a su casa, llamar a sus seres queridos, y eso hizo colapsar las redes. Y esto es lo que tenemos que evitar. Tenemos que tratar de hacer un uso racional en ese contexto de emergencia.

Siguiente, por favor.

Nosotros tenemos un reglamento de calidad donde se evalúan no tanto las congestiones pero sí las interrupciones en situaciones de eventos críticos.

Nosotros consideramos un evento crítico una afectación de más de 90 minutos en el caso de Lima, y 180 minutos en alguna localidad del país. Esto puede ser generado por caso fortuito, digamos un terremoto es un caso fortuito, pero también puede ser por circunstancias atribuibles a la empresa.

En cada caso lo que hace el Osiptel, inicia un proceso sancionador donde se deslinda responsabilidades, digamos si es que hubiera en el caso de las empresas, y en el caso que se encontrara una responsabilidad se aplica una sanción.

¿Cuáles son los indicadores que utiliza el Osiptel para verificar los niveles de disponibilidad del servicio?

La siguiente:

Aquí tenemos algunos indicadores, básicamente puede ser telefonía móvil, telefonía fija, Internet, etcétera. Estos indicadores son supervisados a nivel departamental, nacional y se supervisa también con una pericia semestral o trimestral dependiendo del caso.

También nos han preguntado algunos congresistas, ¿cuál fue nuestra actuación en el caso del reciente sismo de Caylloma, en Arequipa, el 14 de agosto? Básicamente, como señalamos, nosotros nos apersonamos a la localidad de Caylloma, hicimos mediciones, verificaciones que si bien hubo congestión en los primeros momentos del desastre, posteriormente lo que ocurrió afortunadamente en este caso es que las redes se estabilizaron.

¿Hubo congestión en los primeros momentos? Efectivamente porque hubo una reacción inicial, pero finalmente las comunicaciones respondieron y se estabilizaron afortunadamente para todos los usuarios.

A continuación señor presidente hay otro punto que nos pidieron informar sobre el tema de la aplicación de tarifas fijas en telefonía.

Este tema queríamos informarles que básicamente Osiptel en la aplicación de contrato de concesión de la empresa Telefónica del Perú, desde el año 200 viene aplicando un factor de productividad. Este factor de productividad se ha venido aplicando de manera consistente desde el año 2001 hasta la fecha y ha permitido una reducción de precios de cerca del 37% de las tarifas.

Esto ha permitido que las tarifas de las rentas mensuales en telefonía fija hayan pasado de ser las más altas en las regiones al comienzo de la década del 2000, a estar por debajo de las rentas promedio en la región.

Si vamos al siguiente gráfico, lo que vemos es esta reducción.

Ha sido una reducción dramática de la renta mensual.

Para el Ejercicio 2017-2019, tocaba una nueva revisión de este factor, y ahora en esta lámina podemos ver la comparación de las rentas mensuales en el Perú: las anaranjadas son las de Perú, y las rentas mensuales en América Latina.

Fíjense que en el año 2001 teníamos la renta mensual más alta,

en promedio, de América Latina; y hoy día tenemos una que está por debajo del promedio.

En el caso del Ejercicio 2017-2019, Osiptel, en cumplimiento de lo que establece el contrato de concesiones, su legislación calculó el factor de productividad anual que llegó a un nivel de menos 3,4%.

La decisión que se tomó en esta oportunidad, a diferencia de las otras, es que dado que este nivel de factor de productividad era muy cercano a la inflación registrada en los últimos años en el Perú, y para evitar la volatilidad que podría generar el reajustar hacia arriba o hacia abajo estos factores o estos precios trimestre a trimestre, la decisión que tomó el Consejo Directivo de Osiptel fue establecer, igualar digamos el factor de productividad a los niveles de inflación, salvo que hayan varias muy drásticas de nivel de inflación, en cuyo caso se harán los ajustes necesarios hacia abajo o hacia arriba, en el caso de la inflación sea muy alta o sea muy baja.

¿Con esto qué es lo que queremos dar?

Es dar estabilidad en las tarifas. No queremos que haya una volatilidad innecesaria sino un beneficio concreto al usuario, que es lo que persigue este régimen.

Muy bien.

Yo quisiera pasar al último punto, señor presidente, sé que estoy bastante extendido en el tiempo, y básicamente para hablar un poco de la agenda pendiente.

¿Cuál es la agenda pendiente que consideramos desde el regulador que podamos trabajar con el Congreso de la República y con esta comisión?

En primer lugar el Osiptel remitió desde el año 2013 al Congreso de la República una ley para que se le dé más facultades en la materia sancionadora.

Hoy día el Osiptel tiene topes sancionadores que llegan a los 350 UIT. Es la tercera parte de los topes que tienen otros organismos reguladores que llegan hasta 1000UIT.

Nosotros consideramos que es importante dotarle al Osiptel de las mismas herramientas sancionadoras y fiscalizadoras que tienen otros organismos reguladores.

Este proyecto de ley fue remitido al Congreso en el año 2013, fue aprobado por la Comisión de Transportes, fue llevado al Pleno, el Pleno dictaminó que fuera revisado por la Comisión de Defensa del Consumidor y por la Comisión de Economía. Las dos comisiones, la Comisión de Defensa del Consumidor y la Comisión de Economía dictaminaron ese proyecto, sin embargo no fue visto en el Pleno del Congreso, no fue atendido.

Nosotros consideramos que este proyecto es muy importante y les agradeceríamos que puedan revisarlo, enriquecerlo para poder mejorar esa propuesta y darle las facultades necesarias al Osiptel en materia sancionadora.

Otro tema importante, señor congresista, señor presidente, que

queremos que pudiera ser un trabajo de agenda conjunta, es un proyecto que también se estuvo trabajando en esta comisión, que es la Ley de fortalecimiento de organismos reguladores.

Creemos que existe un espacio de trabajo muy fructífero entre la comisión y los reguladores por intermedio del Poder Ejecutivo, por supuesto, para poder establecer una iniciativa que fortalezca a los reguladores y brinde a los reguladores.

Los reguladores son instituciones que se han creado en los años noventa, han sido pioneros en muchas buenas prácticas, pero creemos que existe una serie de aspectos en los cuales se puede fortalecer.

De hecho esta comisión estuvo en un momento trabajando una propuesta pero que finalmente no llegó a verse en el Pleno.

Creemos que ahí hay recomendaciones que ha dado la OSD, el informe de la OSD recientemente publicado establece como una de las recomendaciones fortalecer a los organismos reguladores, darles mayor autonomía, obviamente con rendición de cuentas. Y una de las recomendaciones señor presidente que ha planteado este informe es algo que estaba en el proyecto de ley que se había planteado en esta comisión, que era que los reguladores informen periódicamente a la comisión del Congreso cuáles son los resultados de su gestión.

Y finalmente algunas normas puntuales vinculadas con cableado, que creemos que puede mejorarse, también son normas importantes el cableado aéreo que es un tema de protección del espacio público, que creemos que se puede mejorar. Hubo una propuesta que se aprobó en el Congreso, pero creemos que hay algunos ajustes que se pueden hacer para mejorar su aplicación.

Simplemente con esto agradecerle señor congresista, señor presidente, y señalarle que también nosotros hemos visto con especial atención y agrado las iniciativas que existen, por ejemplo de establecer una ventanilla única de atención que creemos que esto puede simplificar mucho la tarea de nosotros en atender a los usuarios. Porque hoy día es lo que tenemos esa diversidad de procedimientos, diversidad de trámites, diversidad de instituciones que el usuario muchas veces no tiene porqué conocer.

Entonces, cómo simplificarle la vida al usuario creo que es parte del trabajo que tenemos que hacer como funcionarios públicos y que toda la apertura y todo el apoyo nuestro para la agenda que tenga en adelante esta comisión.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, señor Gonzalo Ruiz Díaz, presidente de Osiptel.

Seguidamente dejamos en el uso de la palabra a los señores congresistas que así lo deseen.

Tiene la palabra porque me lo solicitó primero el congresista César Segura.

**El señor SEGURA IZQUIERDO (FP).**— Gracias, señor presidente; y

por su intermedio saludar la presencia del señor Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del Consejo Directivo de Osiptel.

Brevemente preguntarle, por su intermedio, señor presidente, ¿qué se está haciendo respecto a la reactivación de los celulares robados que incrementan, obviamente, la inseguridad ciudadana?

¿Respecto a la cobertura móvil a nivel distrital, cómo es que se supervisa que el usuario tenga conocimiento de dónde justamente no tienen ese tipo de cobertura, de señal?

Lo mismo con la primera pregunta: En estos terminales usados que se inician con este tema de desbloqueo, de manera particular, yo tengo un celular de fuera, quiero reactivarlo, me permite la empresa, pero cómo determina el operador que este no viene pues de una mala práctica, de una mala adquisición. Justamente la inseguridad acá interna y estamos de repente contribuyendo con otras actividades ilícitas fuera.

Respecto al 119, en el caso de sismos, marcar el 119 por celular no funciona, ¿cómo es que se supervisa y se regula que realmente no esperar que suceda un evento sísmico o un desastre natural para en ese momento darnos cuenta que el 119 no está funcionando?

Muchas gracias, señor presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, señor congresista César Segura.

Tiene la palabra el congresista Edwin Donayre.

**El señor DONAYRE GOTZCH (APP).**— Gracias, señor presidente; gracias por su exposición, señor Gonzalo Ruiz.

Mis comentarios no llevan la intención de ofender en absoluto ni nada personal. Yo tengo señor Gonzalo Ruiz este teléfono, como le dicen, "un teléfono *piojo, chanchín*", de veras, los pocos pelos que tengo y que usted no sé si tendrá así, es porque todos los días rabio porque yo no tengo señal, ¿es porque tengo que comprarme un iPhone, o algo que sea caro?, en absoluto. Pero de verdad, yo personalmente sufro lo indecible que no hay línea. Y como usted lo ha dicho: si en una pista está diseñada para 1000 carros, y la empresa de telecomunicaciones ve su rentabilidad en perjuicio de los peruanos, le mete 10 000 carros y se congestiona. Disculpe usted, yo no conozco los elementos técnicos, pero pienso que será así, no será así, usted nos tendrá que explicar. Pero es un hecho que yo personalmente lo sufro. Y cuando llamo para algún reclamo, nunca, el 103, el 104 no me contestan, y si me contestan me ponen una música, espero 5 minutos la música, y dice "espere un ratito", y así. O sea, verdaderamente existe una desazón, pienso, de toda la colectividad peruana a que si el trabajo de Osiptel es verdaderamente efectivo o es pura poesía de lo que dice acá y no se ve efectividad.

El dicho reza: mal de todos, consuelo de tontos. Si me dice a mí que en Estados Unidos, en tal o cual sitio que estamos en un rango más o menos, eso de verdad ni siquiera se debe mencionar

acá en el Perú, ¿no?

Lo otro, todos vemos, así como en los bancos, yo lo veo en el Jockey unas colas interminables de gente, de peruanos de a pie que pierden su tiempo, pierden su dinero, estar parados ahí a esperar su turno para hacer sus reclamos o cualquier gestión. De verdad, todos los peruanos tenemos dignidad y esto no podemos aceptarlo.

Después, creo que sigue esta mecánica: primero paga y después reclama. No sé, cuando vienen... Y son tan eficientes estas empresas de telecomunicaciones que cuando **(5)** por algún descuido se pasó en pagar, pero verdaderamente inmediatamente le cortan, sin embargo su eficiencia no se ve, que cuando uno hace su reclamo te duermen en el sueño de los justos.

Yo le he enviado a usted el día 8 de agosto, señor Gonzalo Martín Ruiz Díaz, estamos 6 de setiembre, le he enviado y nunca he recibido una respuesta, qué será del pobre ciudadano. Más de un mes, y creo que con estas leyes de transparencia que tienen que responder dentro de los cinco días. Sí, y por eso. No, 8 de agosto. Insistí otra y reiteré el 1 de setiembre, tampoco he recibido respuesta.

Eso es todo, señor presidente. Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Edwin Donayre.

De acuerdo al orden, congresista Modesto Figueroa.

**El señor FIGUEROA MINAYA (FP).**— Muchas gracias, señor presidente; por su intermedio.

En el departamento de Madre de Dios, en Ucayali, son considerados colas del sistema interconectado de electricidad. Las constantes bajas generan problemas en los aparatos eléctricos y la población simplemente no sabe qué hacer.

Hay una empresa colombiana, la misma que está lista para iniciar sus operaciones, sin embargo, por cuestiones de cuota de combustible no está entrando en funcionamiento y el problema continúa más grave. Quisiéramos saber ¿qué acciones está tomando su portafolio?

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Modesto.

Tiene la palabra, el congresista Freddy Sarmiento.

**El señor SARMIENTO BETANCOURT (FP).**— Gracias, presidente. Por su intermedio saludar al señor Gonzalo Ruiz, presidente de Osiptel, y a los congresistas que me acompañan hoy día.

Por su intermedio, preguntarle al presidente de Osiptel. En Piura, las empresas prestadoras de servicio, llámese Claro, Telefónica o cualquier otra, tienen su centro de atención al cliente en Piura, y en Morropón, Chulucanas, mucho peor los de la sierra, para poder hacer el reclamo correspondiente tienen que ir hasta Piura. Entonces, ¿cuál es la distancia mínima que debe tener un servicio de atención al cliente, cualquiera de las empresas telefónicas para que puedan poner un centro de

atención? ¿Eso está supervisándose por intermedio de Osiptel? Es una queja bastante grande, señor presidente, porque verdaderamente la gente compra el teléfono y por necesidad a veces, no a veces, sino tiene que bajar, y eso es tiempo y es dinero de la población, entonces ahí lo que quisiera saber, ¿si hay un kilometraje mínimo que debe tener entre una y otra?

Después, en el tema del servicio de cobertura y de Internet.

En Internet creo que tenemos el 40% de lo que se contrata. Si contratamos cinco, nos pueden dar 3,2, ¿no es cierto?, pero a veces es menor los controles que realmente no los conocemos ni se hacen público directamente a la población para que pueda tener conocimiento.

Pero la pregunta es: ¿Si desde el 2014 se puso 40%, nosotros creemos que es demasiado porcentaje de error para poder acceder a un servicio? O sea, si yo contrato un servicio: el señor contrata un servicio, me dice: Oye tengo el 40% de errores. Dígan: ¿tenemos un cronograma en el cual se le obliga a las empresas a que ese porcentaje de error vaya en el tiempo mejorándolo?

Y después sobre la calidad del servicio. Dice: Cuando yo viajo o cualquier persona viaja a nivel de su región, por ejemplo en la región o en cualquier momento hay una caída del servicio de telefónica, de señal, hay una caída de Internet, hay una caída, ¿dónde dejo la información, en Osiptel Piura, si estoy en la sierra, o en Osiptel, porque hay una sola oficina de Osiptel también en la región, no? O sea, ¿tendría que dejar en esa oficina esta información?

Entonces lo que ya mis compañeros han preguntado, es cómo se hace esta intervención, este control de caídas del servicio que deben prestar las empresas telefónicas. Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Freddy Sarmiento.

Tiene la palabra la congresista María Foronda.

**La señora FORONDA FARRO (FA).**— Gracias, señor presidente; por su intermedio también saludar al representante de Osiptel.

Yo solamente quería tener dos preguntitas:

Primero, ¿cuáles son los mecanismos de acceso a la información sobre el rol que juega Osiptel, más allá de lo que nos están diciendo aquí? ¿Cualquier usuario común y corriente tiene acceso a la información del rol que ustedes juegan en términos de defensa de los derechos de los usuarios, hay acceso a esa información y respuesta a los reclamos que se generan? ¿Es público? ¿Dónde? ¿Cómo? ¿A través de qué mecanismos?

Porque es un derecho de acceso a la información.

La segunda, tiene que ver con la instalación de los nuevos operadores.

Yo vengo de Chimbote y es el paraíso del hombre araña. Uno amanece y anochece con tres o cuatro operadores invadiendo las vías públicas, los jardines, las viviendas sin ningún respeto al

usuario. ¿Cómo se piensa regulariza esto? ¿Está articulado al plan de desarrollo urbano? ¿Trabajan ustedes con los gobiernos o es una exigencia para el operador trabajar con los gobiernos locales? ¿O tal vez hay un mecanismo de información previa para que el usuario no sientan que se está atentando contra su derecho a vivir en paz, contra el ornato público, etcétera? Porque simplemente se rompen las veredas y se colocan los postes, y punto, ahí no hay respeto a nadie. ¿Cómo se va regular esto?

Y finalmente, yo sé que es un tema de cobertura y de calidad de la señal, pero acabo de estar en la selva y cerca del Amazonas, a seis horas del Amazonas, a dos de Nauta, simplemente no había señal, no había forma de poder comunicarnos con otras ciudades porque la línea, el operador no llegaba ahí.

Y finalizo con lo que empecé a preguntar, presidente de la comisión: ¿Cómo se está regulando el derecho que tienen los usuarios en las ciudades para que las instalaciones de la telefonía no se haga sobre cualquier lugar? Se colocan a menos de 100 metros de un colegio, sobre hoteles, sobre cualquier edificio, basta que el dueño de la casa autorice y que lo van a pagar 1500 dólares al mes y no importa absolutamente nada, y esto ha ido a generar un conjunto de perjuicios, ¿por qué? ¿Se sacó una resolución del Ministerio de Transporte donde decía que bastaba con que se presentara el documento al gobierno local para que esto procediera, o sea el gobierno local no tiene ninguna opción para poder denegar la instalación de estas torres dentro de las zonas urbanas?, y a pesar que otra vez no se les consulta a los vecinos que están viviendo en este sector, ¿ustedes se encargan también de ver este tipo de regulaciones o es solamente competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para evitar los conflictos que se están dando a nivel de las ciudades.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Foronda.

Tiene la palabra el congresista Gilbert Violeta.

**El señor VIOLETA LÓPEZ (PPK).**— Gracias, presidente.

Saludar al presidente del directorio de Osiptel y manifestarle primero, efectivamente como lo mencionaba nuestra colega congresista Foronda, tenemos todos una preocupación por la manera cómo se extienden las redes de telefonía, básicamente desarrollando una suerte de invasión sobre los espacios privados y generando una suerte de desorden y en algunos casos incluso situaciones de peligro para la propia ciudadanía. Y en esa misma línea la primera pregunta que quiero hacer por su intermedio señor presidente es, ¿cómo va la red de expansión de antenas?, tenemos entendido que en el Perú hay un déficit de antenas para la cobertura y las señales, porque está claro, que más allá del informe que nos ha dado el presidente de Osiptel, lo real que lo sufrimos todos los ciudadanos es que las señales son bastante deficitarias y tienen un alto nivel de caída.

Entendemos que Chile tiene tres o cuatro veces más la cantidad de antenas que tenemos en el Perú, teniendo probablemente 35% menos de territorio de suelo. Primero eso.

Y en segundo lugar, presidente por su intermedio, preguntar ¿qué se está haciendo para tratar de consolidar los números de emergencia a los cuales pueden acceder los ciudadanos, dado que ese era uno de los puntos que nos congregaba en esta reunión?

Y le pongo algún ejemplo: se ha hablado aquí del 119 para el caso de emergencia de Indeci.

Si uno tiene emergencia y quiere llamar a la Policía tienes que marcar el 105, si quieres llamar a los bomberos, tienes que llamar al 116, si eres víctima de un ataque de un perro, tienes que llamar al 4448444, si eres víctima de un robo vehicular, tienes que llamar al 3280207, si crees que hay un explosivo cerca de donde te encuentras, tienes que llamar al 4812901. En fin, si tienes una emergencia pediátrica por ejemplo de un niño, de un hijo tuyo, un sobrino o un niño que está a tu alcance, tienes que llamar al 4747790. Es decir, no tenemos un verdadero número centralizado para emergencias. Yo entiendo que seguro esa no es la función principal de Osiptel, pero sí creo que deberíamos promover, ayudar, alentar, no sé cómo decirlo para que efectivamente haya un verdadero número de emergencias que sea accesible del sistema de comunicaciones y que uno marque el 911, y que efectivamente a través del 911 estés ya sea por un ataque de un perro o por la afección de un niño, por el robo, por una bomba o por lo que fuese, puedas acceder a un verdadero número de emergencias en el país, y lo cual no se tiene.

Y lo mismo pasa un poco por el tema de los reclamos por el servicio propiamente de telefonía. Ya lo mencionaba el congresista Donayre, existen el 103, el 104, el 105, en fin, un sinnúmero de números que al final lo único que hacen es dificultan el acceso del usuario, del consumidor a poder ejercer efectivamente su derecho de reclamo.

Eso, muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Gilbert Violeta.

Tiene la palabra el congresista Yonhy Lescano.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP).**— Presidente, muchas gracias; colegas, saludar al presidente de Osiptel.

Yo comenzaré, señor, por algo que se ha anunciado para el día 8 de setiembre. A mí me parece que aquí hay un abuso incalificable, indignante en contra de los usuarios de telefonía celular.

La Ley 28774 establece que la obligación de registrar a los ciudadanos que tienen un celular está en las empresas, el señor Gonzalo Ruiz lo sabe, la Ley 28774, aprobada el año 2004, cuyo reglamento es el Decreto Supremo 023-2007, aprobado obviamente el año 2007. Y ahí, señor presidente, se establece textualmente lo siguiente:

Artículo 3.º.— Registro nacional de terminales de telefonía celular, registro de los celulares.

Qué dice en la parte pertinente:

Que las empresas deben consignar en ese registro el nombre,

apellidos, razón social del abonado, su documento de identidad, etcétera.

Más abajo dice: Los datos que conforman el registro privado de abonados de cada empresa serán los consignados al momento de la contratación de servicio o sus modificatorias de ser el caso.

En caso del cambio del equipo terminal, sin conocimiento de la empresa concesionaria del servicio público móvil, e abonado deberá informar de dicho cambio, por lo cual las empresas habilitarán mecanismos deficientes que faciliten a los abonados cualquier registro. Pero eso está en un decreto supremo hace casi diez años atrás.

Entonces la obligación de registrar a los ciudadanos que sacan un celular es de la empresa.

Incluso, señor, más abajo este decreto supremo establece que el bloqueo de los celulares está en responsabilidad exclusiva de la empresa, **(6)** y ahora le echan la culpa a "la cachina", le echan la culpa a los usuarios, a los que compran los teléfonos, etcétera; eso está en la responsabilidad de las empresas porque ellos pueden bloquear, en cualquier circunstancia bloquean el teléfono, tienen la tecnología para bloquear. Pero bueno, ahora le han soplado la pluma a los usuarios, y el Osiptel ha expedido una directiva indicando que los usuarios que no se acerquen, aquellos que tengan más de 10 celulares hasta el 8 de setiembre se les va a suspender el servicio. Y en la ley, señor, en el decreto supremo no obliga a los ciudadanos irse a registrar, sino la empresa debía registrar al momento de la contratación.

Entonces, señor Gonzalo Ruiz, ¿qué abuso es ese de decir "oiga, si usted no se acerca, le vamos a suspender el servicio, le vamos a cortar el servicio a aquellos que tengan más de las líneas que se ha establecido en esa normativa". De dónde ha sacado usted esa normativa si está violando la ley, está violando derechos ciudadanos. Eso me parece indignante, señor presidente. O sea a mí me parece que Osiptel le está juzgando más a las empresas que defendiendo a los usuarios, y eso no se puede permitir.

¿Y por qué pasa, señor? Porque las empresas venden como chicles, cigarrillos o caramelos en cada esquina los celulares sin registrar al ciudadano sin tomarle los datos, sin pedir los documentos de identidad, y por eso hay tanto criminal que compra, diez, veinte, treinta, miles de chips o de celulares porque las empresas venden indiscriminadamente, y Osiptel qué ha hecho, no ha hecho nada, señor Gonzalo Ruiz, no ha hecho nada, poniendo en peligro la seguridad de los ciudadanos en las calles, y eso es lo quieren achacar al ciudadano que va a comprar, dicen de "la cachina", o no sé pues, de una tienda de celular; no es así, no es así, eso es irresponsabilidad de las empresas que no han registrado a los que han comprado los celulares.

Entonces, señor, que nos explique el presidente de Osiptel, cómo así está amenazando a los ciudadanos que les van a suspender el servicio el 8 de setiembre con un dispositivo contrario a estas leyes, señor Gonzalo Ruiz, es un abuso incalificable. Usted debe

sacar la cara por los usuarios, no por las empresas. Esto, señor, no están poniendo en peligro incluso, porque los delincuentes, repito, compran chips y celulares sin ningún registro. Ese es el primer punto.

El segundo punto, señor, que tiene que ver ya con la exposición que dice "Problemática de la protección". Yo voy a ser lo más rápido posible, es en los contratos que nos traen las empresas. Este es un contrato de Claro, vamos a hablar con nombre propio, y esto se repite en los contratos de todas las empresas.

Señor presidente, voy a comenzar por el tema de la velocidad del Internet.

El señor Gonzalo Ruiz nos dice que la velocidad del Internet en los celulares es 9,1% megahertz, megabites, pero aquí en los contratos no garantizan esa velocidad, señor Gonzalo Ruiz, de 9 megabites. 3 megabites, señor, una de las velocidades más bajas del mundo, tres. Entonces, aquí está el contrato, entonces esto se convierte en un simple cuadro que no tiene ningún sustento, porque la velocidad que los establecen en los contratos es de tres, no de nueve; entonces de dónde nos saca esto: Después de Uruguay está el Perú. ¡Falso de toda falsedad este cuadro! Porque en los contratos la velocidad es bajísimo, y con el agregado de que no garantizan los tres, que es el 100%, sino el 40% de esa velocidad lo garantiza la empresa, o sea a velocidad de tortuga, y nosotros pagamos por 100, pero la empresa nos garantiza solamente 40. O sea, ¡qué buen servicio, señor! ¡Una ganga a los ciudadanos!

O sea, la información que nos trae el Osiptel es absolutamente distinta a los contratos, a la realidad.

Tercer punto, señor: nosotros hace muchos años atrás habíamos pedido que se elimine la llamada "renta básica", es decir, que por el solo hecho de tener un teléfono fijo en la casa nos cobra hablemos o no hablemos por teléfono, y eso es un robo, eso se llama robo, porque yo debo pagar lo que hablo por teléfono, no lo que no hablo por teléfono.

Señor, este robo legalizado de la llamada "renta básica" se lo han pasado a los teléfonos celulares, ya se cobra renta básica en los teléfonos celulares.

Claro, el plan conexión 29, ¿cuánto paga de cargo fijo?, veintinueve soles. Estoy dando algunos ejemplos. El plan conexión 79, de 500 minutos, paga 79. El plan conexión 289, que dice que es ilimitado, paga 289 soles, si no hablan, se arruinaron, tienen que pagar ese monto de cargo fijo, pero incluso eso de "ilimitado", señor, no es cierto, porque solamente pueden llamar a 70 destinos, a 70 teléfonos. Y si llaman al teléfono 71, le cobran un adicional. Incluso, señor, se les prohíbe a quienes tienen el plan ilimitado llamen a zonas rurales, entonces es un atropello incalificable, o sea yo estoy impedido en un plan ilimitado de llamar a zonas rurales, y el cargo fijo en la telefonía celular, presidente, nos hacen pagar sin hablar por teléfono.

Este Congreso, señor, aprobó una norma que diga: los minutos que

uno no habla este mes, se acumulen al próximo mes. ¿Y usted cree que el Osiptel ha permitido, se ha fajado, ha trabajado para hacer cumplir esa norma que por justicia debía ser? Dice "no, no se puede hacer", "no se puede hacer la acumulación". O sea nosotros pagamos por un servicio que no recibimos, y ese es un atropello, se viola el Código de Defensa del Consumidor, dan una serie de razones que no se puede hacer registro, que el mecanismo, que el tema del pospago, el tema de prepago; señor, miles de razones.

Señor Gonzalo Ruiz, es una vergüenza que no se cumpla la ley, una vergüenza, señor, en perjuicio de quiénes, de los ciudadanos. Usted debe sacar la cara por los ciudadanos, pero siempre venimos a ver que ustedes están respaldando el trabajo tan malo que realizan las empresas. Y ahí está. No le estoy hablando en vacío, estoy hablando con sus propios contratos.

Señor, hay un artículo acá, en este contrato que dice que los minutos que uno tiene en un mes no pasan al mes siguiente, o sea violando textualmente la ley que dice que sí pasan, que deben acumularse. No, acá dice que no pasan. ¿Qué ha dicho el Osiptel? Nada. Porque hubiera dicho: Oiga, señor, esta es una cláusula abusiva, usted no puede poner.

Bueno, hasta ahora señor esa ley no se cumple. Los ciudadanos siguen pagando por servicio no recibido, una vergüenza, señor. Mire usted cuánto paga. Aquí pagamos en los plantes pospago, que es otro tema, señor, 35 centavos de sol, pospago. ¿Sabe usted cuánto paga el que tiene prepago, es decir el que solamente se compra cinco soles o 10 soles porque no tiene más plata el minuto?, 0,49, más caro. Entonces dónde está la inclusión social. Dónde está el trabajo que tiene que realizar Osiptel. Nada, señor, puro atropello, y el señor presidente de Osiptel nos ha venido a pintar la figura que todo es una maravilla, una maravilla, que todo ha avanzado, que todo ha superado, que hay un gran avance.

No es cierto, señor, aquí están los documentos, que debe conocerlo el señor Gonzalo Ruiz.

Le cortan el teléfono, sabe usted cuánto le cobran a los que les reponen el teléfono 10 soles, 10 soles por apretar una cuestioncita, 10 soles, señor. Pero cuando nos dejan sin servicio, no les hacen pagar nada a las empresas, no les reponen nada, y demoran, como dicen los colegas.

Señor, este servicio debe ser mucho mejor de lo que se está haciendo y no se hace absolutamente nada por el usuario.

Y finalmente, señor, una pregunta para el señor Gonzalo Ruiz. Quieren poner más multas. Más multas, bueno, dicen: Multe más a estos señores. Mire usted cómo ha bajado el nivel de multas: 2014 subieron las multas. Y a partir del 2015, bajaron. Ya no se les está poniendo más multas, parece, a las empresas a pesar de que no dan un buen servicio.

Incluso en esto de los teléfonos que han vendido a nombre de ciudadanos que los han hecho comprender en juicios, porque como venden como cigarrillos en las calles, hay utilizado identidades

falsas, les han reducido el nivel de la infracción para sancionar a las empresas, ¿quién? Osiptel. Osiptel, señor. En vez de ser una infracción mayor, le han bajado el rango, por una directiva que han dado, para beneficiar a las empresas, y los ciudadanos han venido señor en el Congreso pasado a exponer acá, yo no estoy hablando con ideas, simplemente con hechos.

Entonces la pregunta es en esto de las multas: ¿Las pagan efectivamente las multas? ¿Cuánto de esto que dice el señor Ruiz han pagado, y cuánto de esto que dice el señor Ruiz no han pagado? No pagan, señor, judicializan las multas. Los llevan al Poder Judicial, prescribe la situación y no pagan. Que nos digan: ¿Cuánto han pagado y cuánto no han pagado? Porque dicen: Le hemos censurado. Mentira, pues señor, en la práctica no sancionan nada porque saben que nunca pagan la multa.

Entonces estas inquietudes al señor Gonzalo Ruiz, señor, en un servicio que debería ser mucho mejor pero que veo que hay un atropello incalificable en contra de los usuarios en esta materia, señor presidente. Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Lescano.

Tiene la palabra el congresista Elías Ávalos.

**El señor ELÍAS AVALOS (FP).**— Muchas gracias, señor presidente.

Tengo unas tres preguntas que formular:

¿Cómo viene trabajando Osiptel, y esto trae a colación también lo que dijo el congresista Sarmiento, para brindar el servicio de telecomunicaciones en las zonas rurales? Eso es muy importante saber.

También la empresa Telefónica ha sido sancionada el año 2011 con 90UIT, son trescientos cincuenta y cinco mil quinientos soles, y eso mismo año con 51UIT. Como dijo el congresista Lescano, esto está judicializado, ¿cuál es el mecanismo que tiene Osiptel para que estas empresas cumplan con esa multa y sobre todo cuando ustedes reciben el dinero qué hacen con él, a dónde lo canalizan?

Esas son las preguntas que quiero formularle, señor Ruiz. Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Elías.

Tiene la palabra el congresista Salvador Heresi.

**El señor HERESI CHICOMA (PPK).**— Muchas gracias, presidente.

Quisiera antes de empezar, saludar la presencia del presidente del directorio de Osiptel, el señor Gonzalo Ruiz Díaz, y sumarme a la preocupación respecto a lo que significa ya una letanía para la ciudadanía en relación a la calidad del servicio que nos brindan las empresas de telefonía y también por qué no decirlo otras empresas de servicios como las de electricidad o las del agua.

Pero en el caso particular, voy a referirme a otro tema que está relacionado a la calidad de vida del ciudadano de nuestro país como vecino de una circunscripción, como vecino de una ciudad.

Cada vecino como persona humana tiene derecho a vivir en un ambiente propicio para el desarrollo de sus potencialidades, a tener una calidad de vida adecuada, a tener un medio ambiente o un ambiente propicio para poder desarrollar todas sus potencialidades, es decir, los vecinos de cada ciudad tenemos el derecho de vivir en ciudades bonitas, presentables, bien plantadas; sin embargo, a raíz de las normas legales que han promovido las instalaciones de los diversos servicios públicos de telefonía, de electricidad, de cable, etcétera, nos hemos encontrado en nuestras ciudades con una suerte de selva de cables que cada día que pasa resulta lamentable y nos ubica en una posición completamente diferente a la de otras ciudades del mundo, es decir, a nosotros, a los peruanos se nos efectúan conexiones, instalaciones típicas de un país de tercer mundo y no de un país de primer mundo. (7) En otros países del mundo se utilizan otro tipo de tecnologías para el desarrollo de las instalaciones de telefonía, internet, etcétera. Y, sin embargo, acá en nuestro país no podemos tener ciudades con un ornato adecuado porque tenemos ya este problema. Y siempre se nos dice.

Y yo lo he escuchado en su exposición, y en una línea prácticamente estamos trabajando por el tema del cableado para mejorar el ornato de las ciudades.

Pues ese no es un tema que me parezca que debe solamente ser incluido en una línea de un informe, sino debiera ser el plan de acción con objetivos de corto, mediano y largo plazo en relación a cómo vamos a presentar nuestra ciudad, porque los vecinos, los ciudadanos como vecinos tenemos derecho a vivir en ambientes adecuados y en ciudades de primer mundo, y no en ciudades que expresan por este selva de cables, ser ciudades de tercer mundo.

Entonces, quisiéramos saber si Osiptel va a tomar cartas en el asunto, si se va a respetar las ordenanzas municipales que establezcan y comienzan a determinar, porque alguien tiene que hacer alguna norma legal, y le correspondería constitucionalmente a los municipios a hacer normas legales que definan que el cableado aéreo tiene que ser retirado y también no solamente el cableado aéreo en este caso de telefonía, sino también el de alta tensión, que en otros partes del mundo vienen soterrado. Y en el Perú todavía en zonas urbanas lo tenemos cerca de viviendas, inclusive hay algunos colegas que hacen paseos peatonales debajo de parques en donde hay cableados de alta tensión. Lo cual resulta bastante peligroso.

Y resulta peligroso porque el día de hoy justamente nos está convocando para que nos den un informe. Cuál es nuestra capacidad de respuesta frente a una situación de emergencia, y qué pasa si hay un terremoto, cuál es lo que más probablemente pueda suceder, Y es que si hay un terremoto se caen los postes y los primeros enemigos de la seguridad, de los ciudadanos además de las deficiencias de la comunicación, serían los postes con los cableados de alta tensión que no sabemos cuánta gente matarían en caso de producirse un sismo.

Entonces, realmente tema de cableado para a ser un problema también de la seguridad en caso de una emergencia, en caso de un

terremoto, en caso de un incendio, en caso de cualquier tipo de situación no deseada que afecta la seguridad de nuestros ciudadanos.

Finalmente, quiero hacer dos preguntas: Si Osiptel ha medido el tiempo de atención de los reclamos de los clientes, si hay una medición de la eficiencia de la atención de los reclamos de los clientes, y si hay algún parámetro, algún estándar de mejoras en el tiempo.

Y, finalmente, sumarme a la inquietud planteado por el congresista Gilbert Violeta, de cuántas antenas tiene actualmente la telefonía, y cuántas faltan para desarrollar un servicio de mejor calidad.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Salvador Heresi.

Tiene la palabra el congresista Mauricio Mulder.

**El señor MULDER BEDOYA (PAP).**— Presidente, muchas gracias

Solo un aspecto voy a mencionar, es justo el que ha mencionado en su parte final de su intervención el congresista Heresi, que es el tema de las antenas.

Es evidente que las tecnologías del servicio celular que en 35 millones de líneas que están estableciendo en nuestro país, supone que hay ya un número más grande de personas que tienen dos, tres, cuatro, cinco líneas, lleva a que esta comunicación que sea respaldada por las antenas, porque no es una comunicación alámbrica, sino inalámbrica.

La pregunta directa y sin anestesia, ¿las antenas matan o no matan? Porque en un debate que hemos tenido ya varia veces aquí en el Parlamento. Hay congresistas que consideran que una antena mata, que es letal para el cuerpo humano. Y eso es importante saberlo, porque lo que ocurre es que si este tema se verifica, los ciudadanos compran celulares, pero no quieren que les pongan antena cerca de su casa, quién va a querer. Y es evidente que si no hay antenas, no funciona el servicio. Así de claro.

Entonces, eso es una respuesta que es importante tenerla, porque se trató en un organismo oficial, y creo que este es un elemento de fondo para poder dilucidar lo que tiene que venir más allá, que son justamente los problemas de la instalación de las antenas.

Porque allí hay disposiciones de carácter municipal, disposiciones de carácter de gobierno central, Ministerio de Transportes que llevan a que haya toda esa marasmo de desorden que ocurre en el que entonces ahora se privilegian de instalar en lugares privados, pagándole a la gente para que no tengan que pasar por licencias de las municipalidades, porque los alcaldes presionados por ciudadanos, quieren que se instalen antenas.

Yo como congresista de Lima, en muchas oportunidades he recibido al ciudadano y me dicen están instalando una antena de celular en el parque, y no quieren pues que este en el parque, porque

piensan que los niños se van a ver afectados porque los niños juegan en el parque.

Entonces, este es un tema, presidente, que es importante dilucidarlo. Y en todo caso... Me solicita una interrupción el congresista Heresi.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí, congresista Heresi.

**El señor HERESI CHICOMA (PPK).**— Sí, sobre lo que señala el congresista Mulder, que es muy importante y agradeciéndole la interrupción.

Abonando a su argumentación, no es solamente que el vecino se opone a la instalación de la antena en un parque, porque pueda afectar a la salud de la gente, sino porque también afecta el ornato.

Como ciudadano tengo el derecho a tener un parque bien presentado, y de pronto ese ornato se ve malogrado porque me ponen una antena en medio del parque.

Y, entonces, eso no tiene nada que ver con el ornato, con la presentación urbanística de una ciudad.

Nada más, congresista Mulder.

**El señor MULDER BEDOYA (PAP).**— Bueno, ya ve usted, ya entran ese tipo de factores, porque el ornato también es importante.

Pero al fin y al cabo si es un servicio, de alguna manera tiene que haber alguna antena en una ciudad plana como la nuestra, que tiene solamente casos en los cerros que están alrededor de las 40 hectáreas de la zona este, sur y norte de nuestra ciudad, hace que todo el resto en su plenitud\* sea imposible que pudieran haber antenas si es que estas afectan en el ornato.

Entonces, ese tipo de circunstancias creo que ya sea importante que usted la puede abordar esto, señor.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias congresista.

Congresista Elías.

**El señor ELÍAS AVALOS (FP).**— Solamente para completar lo dicho.

Hay una nueva disposición para la instalación de antenas, el operador debe cada 30 días monitorear las radiaciones no ionizantes. ¿Esto se está cumpliendo?

Muchas gracias.

**La señora FORONDA FARRO (FA).**— Señor presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí congresista Foronda.

**La señora FORONDA FARRO (FA).**— Solamente yendo también en el tema de las antenas.

Si bien es cierto no hay hasta el momento una certificación, supongo que usted la va a contestar al congresista Mulder, si matan o no matan. Es un tema bastante polémico, de un criterio que está contemplado en la Ley General del Ambiente y se llama el criterio de prevención y el principio precautorio. Entonces, hay que prevenir antes que lamentar.

Y el otro tema es que también el paisaje es parte del ambiente; y, por lo tanto, no está siendo considerado en el momento de instalar las antenas de una manera indiscriminada, en espacios públicos y en espacios recreativos, al lado de los colegios, cerca de donde hay Pronoeis; y esto se ha convertido en un pandemonio.

Qué cosa va a ser Osiptel en concreto, frente a esto.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, congresista Foronda.

Tiene la palabra el congresista Modesto Figueroa.

**El señor FIGUEROA MINAYA (FP).**— Muchas gracias, señor presidente, por su intermedio.

Debemos de saber que las instituciones en el Perú se crearon para el servicio del público usuario, que son afectados por estas empresas abusivas. Y no debe ser un saludo a la bandera el trabajo de los funcionarios y que se rían de nosotros, sino para que se nos haga respetar y hacer cumplir; y así podríamos decir que somos peruanos y que sabemos que nuestros funcionarios representan a los peruanos, no a los intereses ajenos.

Señor, tiene que fijarse una posición como peruano, porque las instituciones como dije, se crearon para representar a los peruanos.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, señor congresista Modesto Figueroa.

Tiene la palabra el presidente de Osiptel, señor Gonzalo Ruiz, para responder las preguntas de los señores congresistas.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Muchas gracias, señor presidente. Y por su intermedio a todos los congresistas, a todas las opiniones, son respetables.

Y decirles que desde el Osiptel somos conscientes que hay una serie de retos y desafíos que tiene el sector y efectivamente estamos muy lejos de tener un escenario óptimo, pero creemos que también es importante destacar lo que se ha avanzado.

Yo voy a tratar de responder uno a uno por cada congresista las inquietudes que se han planteado, y si omito algo, por favor me lo hacen notar.

El congresista Segura ha preguntado sobre la temática de los celulares robados. El celular robado efectivamente es una preocupación que hay en el Perú y en otros países, que hoy día el celular tiene un valor, y asimismo que puede ser motivo de robos, asaltos, etcétera.

Cuál es el mecanismo que existe para protegernos, y ahora el tema de seguridad ciudadana, y así como existen obligaciones del Estado, también los usuarios tenemos que ser diligentes.

Cada vez que se nos roba un celular lo tenemos que reportar a la operadora y que la operadora está obligada a bloquear la línea y el celular.

El celular se identifica por un código, que es el código IMEI; ese celular pasa a formar parte de una lista negra. Esa lista negra es reportada cada 24 horas a Osiptel, que tiene una base centralizada de listas negras; y nosotros podemos ingresar a la página web del Osiptel y verificar si esas listas negras, si nuestro celular fue efectivamente incluido en esa lista negra o no.

Ahora este es un tema, un trabajo que necesita ser perfeccionado, porque es insuficiente, ¿por qué? Porque es posible que ese celular robado con un IMEI, puedan llevarlo a una de estas, a Wilson, a la cachina, etcétera, y crear nuevo código IMEI.

Entonces, existe un dispositivo que es el Decreto Supremo 023-2014, que decreta la creación de las listas blancas. Las listas blancas lo que permiten es no solamente tener un listado centralizado del celular robado, sino un listado de todos los celulares activados.

Por qué es importante eso, porque eso va a permitir que solamente puedan funcionar aquellos celulares que sean legítimamente activados por las empresas. Y eso es un proyecto que estamos en implementación.

Una vez culminado todo el proceso del apagón, básicamente depurar todas estas listas, digamos de abonados, que se va a proceder a implementar esta base de datos centralizada, que va a integrar tanto los códigos IMEI de los equipos como de los números abonados de todos los usuarios.

Este es un proyecto en donde nosotros hemos pedido presupuesto, un presupuesto muy grande, hemos pedido presupuesto al ministerio para que nos apoyen en la elaboración de esta lista e implementar esta norma.

Pero se está trabajando en esto, hay por ejemplo mecanismo de intercambio de listas negras, con otros países. Con Ecuador justamente porque pueden también por las fronteras ingresar celulares robados.

El tema de la cobertura distrital también ha merecido una preocupación. Nosotros tenemos en la página web una herramienta llamada señal Osiptel.

Esa herramienta a uno le permite identificar detalles de centros poblados, distritos, en qué lugar hay cobertura, en qué lugar no hay cobertura por operador y por tecnología. Es una herramienta que lo hemos difundido, quizás debamos difundirlo más, pero ese es una herramienta muy rápida, muy útil que se puede consultar desde el Osiptel.

Y quizás adelantándome a las respuestas, a una de las preguntas que me planteo la congresista María Elena Foronda, también tenemos otros canales de información, no solo la página web, sino todas las consultas que pueden tener los usuarios, respecto a los mecanismos reclamos, sus derechos, etcétera, se pueden hacer al 080112121 ese es un número que al costo de una llamada local le permite hacer consultas.

Tenemos un *Call Center* compuesto por profesionales, son todos egresados de facultades de derecho que informan a los usuarios periódicamente sobre sus derechos, pero también tenemos un correo electrónico es: *usuario@Osiptel.go.pe* Esos son canales que utilizamos, más allá de las redes sociales Twitter, Facebook, que también atendemos consultas de usuarios, (8) además de las oficinas, etcétera.

Con respecto al 119, un congresista me preguntó. El 119 es un servicio que se activa en casos de sismo, y en las zonas donde ha existido la afectación. Ese es la obligación legal.

Entonces, lo que se hace normalmente cuando hay un sismo, se verifica si es que se activó, no se activó. Nosotros hacemos una habilitación preventiva, como señalar la presentación que no es competente para sancionar ese ministerio, pero nosotros le enviamos el reporte, o informamos al ministerio de lo que hemos encontrado en aquellos casos en donde no se haya activado por ejemplo el 119.

Con relación al tema de la señal telefónica, y la señal telefónica acá en el Congreso. Efectivamente hay una brecha de infraestructura, ya varias oficinas han preguntado sobre cuántas antenas son necesarias para tener un buen servicio.

Nosotros hemos calculado una brecha de alrededor de siete mil antenas calculadas y proyectadas al año 2025.

Seria actualmente si fuera a nivel nacional que exigen 15 000 antenas; hablamos de estaciones base, se llaman [...] técnico, pero básicamente estamos hablando de estaciones base que prestan servicios móviles. Es decir, hay una brecha todavía muy importante de servicios. Y es una problemática compleja, como ya se ha podido apreciar en el debate que se ha generado.

En primer lugar tenemos por lo menos tres aristas. Arista vinculada con la desinformación que existe respecto del impacto de las antenas sobre la salud, no existe evidencias científicas, no ha sido probado, no existen muchos informes al respecto que las antenas generan algún impacto negativo sobre la salud.

Sin perjuicio de eso, en base a principio precautorio, existe una regulación nacional para verificar los límites máximos de las radiaciones no ionizantes que emitan las antenas a nivel nacional. Esto lo hace la Dirección de Control del Ministerio y lo hace a nivel nacional.

Entonces, esos límites que establece la legislación...

**La señora FORONDA FARRO (FA).**— Por su intermedio, señor presidente, me permite una interrupción breve.

**El señor PRESIDENTE.**— Congresista Foronda

**La señora FORONDA FARRO (FA).**— Cuando el señor afirma categóricamente de que no existe una evidencia científica de que las antenas hacen daños a la salud. Yo le digo que también que no existen ninguna evidencia científica que no lo sea. Y a eso aludo cuando hablo de principio precautorio.

No solamente al control o no de las radiaciones no ionizantes,

mientras no hay una certeza señor, igualito ocurrió con los organismos genéticamente modificados, simplemente no se permite en unas zonas urbanas y para eso existen entes regulaciones y alternativas que usted nos pueda explicar.

Pero no se puede afirmar categóricamente algo así, porque si bien es cierto que usted dice que no hay evidencias, tampoco es que no la haya, eso lo dice la Organización Mundial de la Salud.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Yo como organismo, como funcionario público, lo que puedo informar son los informes oficiales que dan la autoridades en Salud a nivel internacional.

Y hoy día la OMS no dice que las antenas generan hipertenso a la salud, sin perjuicio de eso, lo que iba a señalar es que en otros países incluida la OIT, la Unión Internacional de Telecomunicaciones, recomiendan por el principio precautorio, establecer niveles máximos de radiaciones no ionizantes, que en el Perú también se aplican, y se aplican de límites aún menor, o sea, a la legislación peruana, es más exigente que la de la propia OIT para establecer máximos de radiaciones no ionizantes.

Efectivamente debe ser un principio precautorio que lo respeta y lo aplica al Perú, y está a cargo de una oficina del ministerio, que es la Dirección de Control del ministerio.

Pero es importante también resaltar que no existen estas evidencias, porque no hay informes. Ahora, ese es un aspecto, como funcionarios públicos tenemos que trabajar.

En segundo lugar, es el aspecto vinculado con el ornato.

Muchas vecinas quieren estar comunicados, pero a la vez no desean tener una antena cerca de sus viviendas o domicilios.

En estos casos lo que creemos que tiene que haber es un dialogo, una conversación, porque los vecinos también quieren servicio público, los vecinos por ejemplo en caso de emergencia, necesitan estar conectados si es que un familiar está enfermo, si un familiar necesita atención urgente.

La falta de comunicación puede ser causa de muerte también, entonces, lo que allí nosotros hemos siempre propiciado, es que existe un dialogo para llegar a una soluciones.

Lo que importa acá es que existe un dialogo o de vecino con las empresas y las municipalidades para se pueda llegar a un acuerdo en este tema.

Mencionaba el congresista que no tiene señal en el Congreso de la República. Bueno, nosotros hemos hecho una medición por distrito...

**El señor DONAYRE GOTZCH (APP).**— Disculpe. Quizás no he sido preciso.

Acá en el Congreso más bien si, es cuando estoy en diferentes partes; a veces viene, llega, se va. No es precisamente.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Y eso sucede, porque el nivel de antenas necesarios

para que haya un buen servicio no es uniforme. Y uno de los distritos en donde hay más problema, es en el Cercado de Lima. El Cercado de Lima tenemos, por las características estamos hablando del centro histórico, etcétera. Hay más restricciones para la implementación de antenas.

Y nuevamente lo que tenemos que buscar es el equilibrio entre la proyección de un servicio público que todos queremos tener, y a su vez generar un ornato adecuado y tener un paisaje urbano que no nos agreda.

Y hoy día lo que vemos es que existen una serie de fórmulas. La tecnología permite establecer una serie de mecanismos que no son lesivos al medio ambiente, existen hoy día tecnología que permiten mimetizar las antenas para que estas no agredan el paisaje urbano.

**El señor DONAYRE GOTZCH (APP).**— Un interrupción.

**El señor PRESIDENTE.**— Si congresista Edwin Donayre.

**El señor DONAYRE GOTZCH (APP).**— Disculpe, señor Gonzalo Ruiz.

Yo percibo que parece que defendiera usted a las empresas en vez de defender al consumidor.

Está dando las justificaciones entonces. Si argumento es porque las antenas no hay la suficientes, o qué otra razón. El tema medular es que no tengo porque pagar si no me dan un servicio.

A mí el argumento de que si las antenas, y me pone el ornato, también es inaceptable.

Lo único que yo por qué como simple ciudadano peatón, tengo que pagar por un servicio que cuando quiero comunicarme no hay. Y, qué hace Osiptel a esos miles o millones de ciudadanos que tienen ese mismo problema.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Permiso, señor presidente

Bueno, en el tema de calidad, como hemos puesto en la presentación, tenemos una serie de parámetros de calidad que vivimos a nivel nacional; y parte de las sanciones que se han mostrado en esta presentación, como bien justamente en casos en donde estas interrupciones en los servicios se muestran que son responsabilidad de la empresa, y Osiptel ha venido sancionando a las empresas en caso de incumplimiento.

Así como existe una brecha de antenas, también creemos que existe una brecha en plataforma en atención del usuario, es decir, las empresas también creemos que tienen que extender más su red de atención el usuario, su red de oficinas para atender a los usuarios.

Nosotros justamente en nuestro reglamento de atención establecemos, creo que el congresista Heresi me preguntó si había indicadores. Nosotros tenemos indicadores de tiempos de espera que lo podemos alcanzar sin ningún problema.

Con monitoreo que los tiempos de atención y un control de esos tiempos de atención para que los estándares de servicio vayan

mejorando y se vayan incrementando.

En el caso de Madre de Dios, me comentaba el congresista que había bajas en electricidad. Efectivamente el tema de la electricidad es difícil de, digamos, muchas gente, muchos usuarios creemos que se corta la línea, y en muchas cuidadas lo que está ocurriendo...

**El señor PRESIDENTE.**— Perdón, señor presidente, una interrupción, el señor Modesto Figueroa, está pidiendo el congresista.

**El señor FIGUEROA MINAYA (FP).**— Por favor, que se entienda, no es que hay baja, sino está considerada en el circuito como zonas bajas, tanto Madre de Dios y Ucayali.

Eso era mi pregunta.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Zonas bajas de energía. El problema de la energía en algunos lugares donde no hay energía, eso es una limitación para la estación de servicio de telecomunicaciones.

Entonces, muchas veces los servicios interrumpen porque existen cortes de energía. Ese es un grave problema, sobre todo por ejemplo en situaciones de emergencia. Por ejemplo, en el caso de fenómeno de El Niño

Lo que primero se corta no es las telecomunicaciones, porque las telecomunicaciones en muchos casos tienen baterías, tienen una cierta autonomía durante un tiempo. Pero lo que primero se corta muchas veces el servicio de energía

Ahora las antenas no tienen autonomía total, absoluta, entonces, hay un tiempo que tienen autonomía y después de cortan.

El tema de la energía hoy día ya está comenzando a ser una limitante para la expansión de los servicios de telecomunicaciones en provincias, Y eso es un tema serio que tenemos que conversar y coordinar con las estancias del ministerio, para que el crecimiento de la infraestructura de telecomunicaciones no se vea limitado por la disponibilidad de energía, y eso es un fenómeno que no solamente en Madre de Dios, por ejemplo en Cajamarca tenemos muchos problemas de cortes vinculados con problemas de energía, no tanto por fallas necesariamente en el sector telecomunicaciones.

**El señor PRESIDENTE.**— Señor presidente, un momentito, por favor El congresista Modesto Figueroa, desea hacer uso de la palabra.

**El señor FIGUEROA MINAYA (FP).**— Gracias, señor presidente.

Entiendo lo que usted más o menos lo quiere ayudar, me parece a las empresas.

Pero tenemos una empresa ya digamos concesionadas, listo para operar, para que justamente no haya esas caídas de tensión en esa zona, sin embargo, por el tema de combustible, por las cuotas lamentablemente del gobierno anterior que hizo malas, no puede operar esa planta, que puede servirnos a solucionar el problema.

Por eso le preguntaba, qué acciones está tomando en este caso para que ya de una vez por todas funciones y no esté paralizando toda la región de Madre de Dios.

Gracias.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Osiptel es competencia que trata de telecomunicaciones en el sector de energía, nosotros no somos competentes, eso lo ve Osinergmin, entiendo que eso es la preocupación, interrupción de servicio de energía. Yo pensé que el tema era por el tema de telecomunicaciones.

Con relación a la pregunta del congresista Sarmiento, la regulación lo que establece hoy día en tema de centros de atención al cliente, en cualquier punto del país en donde hay una oficina de ventas, la empresa tiene que recibir reclamo. Entonces, si hay un punto de venta en Morropón o en Piura, o en algunas ciudades puntuales, en ese centro de ventas sino hay un local de la empresa que reciba reclamos, tienen que recibir tanto o solicitud de información como reclamo.

No hay ningún estándar término de contestar su pregunta, hoy día debe estar una cantidad de kilómetros...

**El señor PRESIDENTE.**— Señor presidente, permítame, por favor.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— No hay ninguna medida, cada cierto nivel el número de kilómetros tenga que haber una oficina, no existe esto. Eventualmente podría plantearse en localidades en donde tenga un mínimo de habitantes, quizás, pero hoy día no existe esa regulación que entiendo, sugirió el congresista Sarmiento.

**El señor** .— Solamente para decirle que toda las empresas que venden los celulares con el servicio son de terceros. No son de telefónica, no es de Claro, no es de ellos. Entonces, ante ellos no pueden poner una oficina de servicio.

Entonces, bueno, habría que obligarlos si usted dice que sí.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Si venden servicios públicos de telecomunicaciones, ese decir, venden una línea, la venden a nombre de la empresa, y la empresa es responsable de todo el proceso de contrataciones, o sea, la empresa no se puede desentender de la venta del último canal de venta en la última milla. La empresa es responsable de todo el proceso de contratación, así este proceso de contrataciones haya sido realizado por una persona independiente.

**El señor** .— Señor Gonzalo, perdón.

Yo lo que quiero es que usted verifique, que vaya a una concesionario de ellos, y vea que si le pueden recibir un reclamo o una solución de parte de algún cobro de llamadas no hechas por el usuario por ejemplo. NO lo van a atender, es decir, vaya usted a Claro, y a Claro hay que ir a Piura.

Eso es lo que quiero decir.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo**

**Ruíz Díaz.**— En todo caso, tomo nota de esa inquietud y le vamos a hacer la supervisión para poder efectivamente verificar si no reciben los reclamos porque es una obligación.

Dicho sea de paso, es un derecho del usuario el reclamo, y la parte no reclamada, no se paga. Es un principio del Código del Consumidor y que lo hace respetar también Osiptel.

Con relación a la velocidad de internet. En realidad la regulación establece dos porcentajes, un 40% como velocidad mínima en hora pico, y también en las horas valle se supervisa el 80% de la velocidad contratada.

Es decir, porque claro, yo podría contratar evidentemente pues un servicio y quedarme solamente garantizando el mínimo, pero lo que establece la regulación es que también se garantiza una supervisión en horas valle. Que sea razonable, que cuente con un 80% de la velocidad contratada.

Cuál es la idea acá. Que el que el usuario reciba por lo que paga, aquello que se le ofrece, algún servicio que guarde correspondencia con la legislación. Y lo que le ofrece es una velocidad contratada; y hacia eso hay ido la regulación.

El tema de caídas por ejemplo, información canales de información. Creo que todos los canales que mencioné 08112121 o también el [usuario@osiptel.go.pe](mailto:usuario@osiptel.go.pe). (9)

Con el tema de cableado aéreo. Nosotros justamente lo mencioné al final de la presentación, porque en realidad el tema del cableado era un tema visto básicamente que es competencia de los gobiernos locales. Hasta hace muy poco en donde el Congreso de la República aprobó la Ley 30447.

La Ley 30447 es una iniciativa legislativa adoptado por el Congreso de la República, que lo que busca justamente es ordenar el tema del cableado, porque lo que ha venido ocurriendo, decirles que muchos gobiernos locales no controlaban este tema, y hay una súper abundancia de cableado aéreo en muchas zonas.

Entonces, este decreto establece una serie de plazos para el ordenamiento de cableado aéreo, y establece también plazos para el ordenamiento de cableado sobre todo en zonas llamados centros históricos.

Y establece que el regulador ahora sí, un plazo para que establezca el cronograma de retiro de ese cableado en mal estado, obsoleto, etcétera.

Hay algunos aspectos de esa legislación que tiene que ser mejorados, porque por ejemplo, habla de centros históricos. Osiptel le ha pedido la información al Ministerio de Cultura de la relación de centros históricos, y dicen que ese concepto no lo maneja, no tiene un centro histórico, tiene monumentos históricos u otro término, pero no de centros históricos.

Entonces, tenemos una dificultad en la implementación, tenemos que algunos ajustes se pueden hacer fácilmente en esta nueva para poder aplicarla.

Y hay otros aspectos que tienen que revisarse también porque

esta norma lo que establece es que para la instalación de cada nueva infraestructura aérea, buscando una infraestructura aérea no define claramente que es una infraestructura aérea, se debe contar con el permiso del Ministerio de Transportes y el regulador.

Imaginémonos, estamos hablando de 1800 inscritos a nivel país, tiene que contar con la opinión previa para cada instalación del ministerio y del regulador.

Lo que queremos es que debemos buscar algún mecanismo, no nos oponemos a que haya un control y una obligación para un mecanismo que permita mayor agilidad y a la vez mayor control de estos mecanismos.

En el caso de la localidad de Nauta, no estoy seguro, digamos, si hay cobertura, habría que verificar si hay cobertura, pero muchos las localidades del país todavía no hay cobertura, y eso hay que admitirlo, es decir, todavía nos falta mucho para tener cobertura en el 100% del territorio del país. Y justamente esa brecha es la que tenemos ir cerrando.

El congresista Violeta hablo también, se refirió a la tema de las instalaciones aéreas, básicamente lo mismo. Hay una ley que hoy día ya ha buscado ordenar el tema de instalaciones aéreas, el déficit de antena, lo mismo, coincidimos con la necesidad de que el plan de numeración establezca un número único.

Hoy día el Plan Nacional de Numeración lo aprueba una oficina del Ministerio de Transportes y el Viceministerio de Comunicaciones, y en otros países ese tema de numeración lo tiene el regulador. En este caso en el Perú lo tiene el Ministerio de Transportes, pero si ha habido intentos, iniciativas que no han llegado al final a completarse y establecer un número centralizado, una central única de emergencia.

Esperamos que es importante quien debería estar a cargo de quizás alguna autoridad vinculado con el tema de seguridad.

Igualmente estamos de acuerdo con unificar procesos en reclamos, en el tema de reclamos, uno de los aspectos que no mencionamos, porque obviamente no había tiempo en el caso del sector telecomunicaciones, distintos conceptos, hay dos términos para hacer los reclamos.

Si uno tiene les falla en el internet en su casa por ejemplo, o le falla la telefonía; y antes se hablaba, era que no tenía que hacer un reclamo, sino tiene que hacer un reporte de avería.

Entonces, uno no lo sabía y tenía que pedir un número para que un técnico se acerque y digamos cual es el problema que había en la zona.

Vemos si el técnico no se acercaba, pasaban cuatro días, no venía cuatro, cinco, días, lo que tenía que hacer el usuario propiamente es volver a llamar y hacer un reclamo por calidad. Y para eso tenía que pedir un nuevo código de reclamo.

Esa información que no necesariamente tiene que tener el usuario, porque el usuario no es experto en sistema de reclamo.

Hemos unificado la tecnología ahora son todos reclamos, hemos reducido el tiempo de atención en la averías para 24 horas, y si no se atiende en las 24 horas, de manera automática ese reclamo pasa a ser resuelto como un reclamo de calidad.

Lo que hemos tratado de simplificar la tecnología, y creo que hacia eso vamos a simplificar los contratos, a simplificar las normas, las obligaciones de las empresas.

Es importante aclarar a la ciudadanía este concepto del apagón telefónico. El apagón telefónico tiene su origen en un decreto supremo, que es el Decreto Supremo 003-MTC-2016, aprobado en junio de este año. Osiptel lo ha aprobado la norma del apagón, fue una norma aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones que el Osiptel está obligado a cumplir.

Con ese motivo hemos venido anunciando e informando a los usuarios de cuáles son las fechas límites en la que tienen que acercarse a las oficinas para validar la titularidad de esas líneas. Y lo que queremos acá es que los usuarios no se vean perjudicados con este proceso de validación.

Qué es lo que se busca con este proceso. Justamente que usuarios que no reconocen ser titulares de determinadas líneas, no se vean perjudicados, porque precisamente lo que está ocurriendo es que muchos usuarios no han sido contratados determinadas líneas, sean visto envueltos en situaciones de delictivas o acusaciones del Ministerio Público en donde ellos no han tenido ninguna intervención.

En el tema de las multas. En general las multas se pagan. Osiptel tiene un ratio de éxito en el Poder Judicial de 95%, o sea, todas las multas que pone Osiptel o la mayor parte de los casos que se judicializan los pagan las empresas.

Entonces, de repente las empresas pueden judicializar un número de casos, pero al final los terminan perdiendo, porque Osiptel termina ganando los casos en el Poder Judicial y tenemos estadísticas que lo respaldan.

En tema de la telefonía rural. El congresista Ávalos, ¿cómo supervisamos? Nosotros hemos aprobado recientemente una norma de continuidad rural. Esa norma es supervisada, periódicamente todos los años hace una supervisión, se supervisan si hay coberturas en las zona rural, se supervisa si hay servicio en telefonía pública, que es tan importante en la zona rural. Y en la zona lo que se encuentra si es responsable de la empresa, se sanciona.

Y muchas de estas multas son judicializadas, y finalmente son confirmadas por el Osiptel. La multa que hace referencia en la línea única 2011, hay multas 2011, 2012, todos los años ha venido aplicando sanciones, y esas multas han sido confirmadas en repetidas oportunidades en el ámbito del Poder Judicial.

Yo creo que me parece que ya había unas preguntas del congresista Heresi, me parece que la calidad del servicio, cable aéreo, me he referido a ello, al tema de antenas, y si las antenas tiene efecto sobre la salud. El congresista Mulder, también me he referido a ellas.

**El señor PRESIDENTE.**— Señor presidente, me pide una interrupción

.

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Otro tema, disculpe, con su permiso.

**El señor PRESIDENTE.**— Me pide una interrupción el congresista Yonhy Lescano.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP).**— Señor presidente, fíjese, el presidente de Osiptel se sustenta en un decreto supremo expedido hace años, y dice que tiene la obligación de cumplir, y no se fija en la ley. Que es de mayor rango, que tiene mayor obligación a cumplir la ley. Y no ese decreto supremo ilegal.

Entonces, señor presidente, estamos como el cangrejo para atrás, aquí la ley tiene menor valor que un decreto supremo abusivo. No tiene sentido.

Yo creo que Osiptel está incurriendo en grave responsabilidad en estos momentos, al seguir pretendiendo perjudicar a los usuarios con un decreto supremo abusivo que él está avalando y que no se fija en la ley.

Porque no se fija en la ley. La ley, señor presidente, prima sobre toda norma. Tiene equipos de abogados el Osiptel, no se cuantos funcionarios tiene, pero no dice nada de la ley, es decir, señor, este decreto supremo nosotros no podemos ejecutarlos, cumplir, porque estaríamos incurriendo en responsabilidad.

Me parece pues ahora algo inaudito que un funcionario del Osiptel, del rango de este señor Gonzalo Ruiz, este diciendo que el decreto supremo que lo cumple sí o sí. Así sea un abuso lo cumple. En qué país estamos, aquí hay una ley que establece la obligación a la empresa y no al ciudadano. Y quieren caer sobre el ciudadano.

Eso no me parece algo inaudito, que yo le pediría que se vea en una próxima sesión porque están vulnerando, están pretendiendo abusar a partir del 8 de setiembre a los ciudadanos, señor presidente. No podemos permitir y aceptar una respuesta de esa naturaleza.

Finalmente, no nos ha dicho cuánto han pagado de multa y cuánto han dejado de pagar, han dicho, un porcentaje dice que todas las ganan.

Nosotros hemos visto algunos ejemplos que prescriben las multas, señor presidente. Y respecto al internet no le he entendido nada. Porque acá dice nueve y en los contratos dice tres. Y eso está clarito, es un servicio pésimo que no nos permite usar adecuadamente el servicio.

Por lo demás no ha respondido tampoco nada, no ha respondido nada. Yo le pediría que por lo menos se refiera, por qué no toman en consideración la Ley 28774, que no obliga a los ciudadanos a perjudicarse de esa manera. Dice que lo están beneficiando. No están beneficiando, señor, están imponiendo obligaciones que la ley lo prohíbe.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, señor congresista Yonhy Lescano.

El congresista César Segura.

**El señor SEGURA IZQUIERDO (FP).**— Señor Gonzalo.

Yo insisto con el tema que atribuye mucho al tema de la seguridad ciudadana. Sistema de fiesta que registran los puntos de venta.

Un ejemplo es la puerta del municipio de Trujillo por ejemplo, acá hay cientos puntos de venta de celulares y chip, ¿de qué manera lo regulan? Tienen un control de esta regulación.

Y así como es Trujillo, hay un montón de sitios en que sabemos que venden estos aparatos y los chips.

Gracias, señor presidente. Gracias, señor Gonzalo.

**El señor PRESIDENTE.**— Señor Gonzalo Ruiz.

**EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruíz Díaz.**— Muchas gracias señor presidente.

Creo que es importante informar adecuadamente la ciudadanía sobre el carácter de las normas que se aprueba.

La Ley 28774, es la ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía celular, esto no tiene absolutamente nada que ver con el registro de abonados. Entonces, no tenemos que confundir a la población.

El Decreto Supremo 003 a lo que se refiere, es al registro de abonados, y a la actualización del registro de abonados. Es una medida aprobada por el Ministerio en junio del año pasado; que lo que busca es sanear el registro de abonados y este es una medida complementaria a otro decreto supremo que se aprueba en diciembre del año 2014.

Qué es lo que establece esos mecanismos de contratación más seguros, que son los mecanismos biométricos de contrataciones. Lo que se está incrementando este año y Osiptel está supervisando, que las empresas establezcan mecanismos de biometría para la contratación de celulares. Hoy día las empresas están obligadas a establecer mecanismo en biometría en sus oficinas.

Y a partir de enero del año que viene, en todos los puntos de venta, las empresas van a estar obligadas a tener un cuellero, o una biometría para poder verificar la identidad de los usuarios.

Este mecanismo, es un mecanismo en línea que tiene que estar conectado con la Reniec, y este mecanismo lo que busca es generar más seguridad en las contrataciones.

Entonces, lo que estamos en este momento haciendo con el Decreto Supremo 003, aprobado y que fue difundido en su momento, es establecer justamente, regularizar un conjunto de líneas que se han, si están en dudas sobre su titularidad.

Estamos trabajando para fortalecer la seguridad ciudadana, y es una norma totalmente distinta a la ley que recrea al registro

nacional de terminales celulares.

**El señor PRESIDENTE.**— Señor presidente, permítame un segundo, por favor.

Me pide una interrupción el congresista Yonhy Lescano.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP).**— Señor presidente, hay que leer la ley.

Como puede decir el señor Gonzalo Ruiz que nada tiene que ver con la obligación de las empresas.

Aquí incluso les impone la obligación de bloquear los celulares, de registrar los celulares, no lo obligan al ciudadano. Razón por la cual se expide el Decreto Supremo 023-2007, donde ya desarrolla esta ley. Como puede usted decir que no tiene que ver nada esta ley.

No ha leído usted el Decreto Supremo 023-2007, está clarísimo.

Dice que obliga a las empresas, es responsable, he leído el texto, y usted dice que no tiene que ver nada. Decreto supremo, repito, reglamenta esta ley, señor presidente. Y después salieron los decretos abusivos que usted dice.

Usted no ha debido cumplirlo. Porque usted según la ley del Poder Ejecutivo tiene obligación de defender a los usuarios, no a las empresas. Lo que usted está haciendo es defender a las empresas.

Así que, señor presidente, los sustentos que está dando el señor Gonzalo Ruiz, nada tiene que ver.

**El señor PRESIDENTE.**— Señor congresista, mil disculpas a través de la presidencia, por favor.

Gracias, disculpe. ¿Termino?

Señor presidente, continúe

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruiz Díaz.**— Bueno, en verdad una cosa creo que hay que diferenciar lo que es un registro de terminales y un registro de abonado.

Lo que estamos haciendo con el apagón, es regularizar el registro de abonados. El registro terminales, es un registro de aparatos terminales, (10) entonces, no hay que confundir a la ciudadanía.

Y, en segundo lugar, con respecto a las multas, con todo gusto le voy a alcanzar la cifra exacta del monto de las multas. Son a la fecha, calculo 16 millones de soles acumulados del año 2011, de los cuales 54% son judicializados y de los judicializados el 95% son confirmados.

Con relación a la referencia de la velocidad de internet, lo que hemos presentado nosotros en pantalla es estadísticas no elaboradas por Osiptel, son las estadísticas elaboradas por instituciones internacionales, en donde se consigna el promedio de la velocidad contratada, promedio estadístico de registros que han hecho organizaciones internacionales.

Eso es distinto a la velocidad contratada en un contrato específico, ¿no?, yo puedo contratar..., tener un contrato por 2 megabits por segundo, eso no quiere decir que la velocidad promedio en el Perú va a ser de 2 megabits por segundo.

Entonces, digamos, son comparaciones diferentes.

No, porque una persona puede contratar menores de niveles de velocidad...

**El señor PRESIDENTE.**— Sí, por favor, discúlpeme, a través de la mesa, congresista...

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruiz Díaz.**— A menor precio, menor nivel de velocidad; a mayor precio, mayores niveles de velocidad.

Una cosa son servicios individuales, planes individuales específicos y otra cosa es el macro, la [...] de todo el sector. Son cosas diferentes.

Muchas gracias, señor presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Congresista Edwin Alberto Donayre.

**El señor DONAYRE GOTZCH (APP).**— A través suyo, señor presidente, no me ha contestado.

Y, cómo es posible, hablo como persona natural y a nombre de todos los ciudadanos, respecto al mal servicio de todas las empresas de telefonía.

He enviado tres documentos: 8 de agosto, 15 de agosto y 1° de setiembre. Hoy día me lo han traído, o sea, con más de un mes y lo hago a nombre de..., acá no es cuestión de molestar ni mortificar a usted señor Gonzalo, pero me parece que..., y de acuerdo con el congresista Yonhy Lescano, hay algo que no está funcionando bien en su organización y habría que tomar cartas en el asunto.

Y, la segunda, señor presidente, estas salas unipersonales para solucionar reclamos, tengo entendido que son acá, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, ¿no?, en todo el Perú.

10 y que solamente están en la costa 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Nosotros, los cholos de Ayacucho, no hay nada, en toda la sierra central, entonces, creo que usted debe de..., y sino a quién van a reclamar. En la costa tienen todos, pero yo le invocaría que ponga...

**El señor PRESIDENTE.**— A través de la mesa, señor congresista.

**El señor DONAYRE GOTZCH (APP).**— ... a las salas unipersonales, señor presidente, de que se amplíe para darle solución a todos los reclamos en todas las regiones del Perú.

Gracias, señor presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Para dar respuesta y para terminar...

**El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE OSIPTEL, señor Gonzalo Ruiz Díaz.**— No, simplemente para disculparnos por la demora en la respuesta, en realidad ha habido una demora injustificada y nos disculpamos por la dilación de la respuesta; y, reiteramos

nuestro compromiso de responder todas las consultas que nos puedan hacer los congresistas, no solamente por escrito, sino también recibirlos en Osiptel cuando así lo requieran.

Con respecto a las salas unipersonales, efectivamente, tiene razón, nosotros estamos comprometidos en descentralizar nuestra labor, hemos comenzado con algunas ciudades, las ciudades que tienen más volumen de reclamos, pero efectivamente, tenemos que generalizar este mecanismo en las 23 regiones donde tenemos oficinas, ¿no?, hacia eso estamos caminando.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias.

Señor Gonzales Ruiz, le agradecemos su exposición y lo invitamos a retirarse de la sala.

Muchas gracias.

Se suspende la sesión solamente por un minuto, y les ruego a los congresistas que no se retiren, un solo esfuerzo más de dos minutos, por favor, para aprobar el plan de trabajo y podernos retirar.

Siguiente punto. Plan de Trabajo.

Señores congresistas, el Plan de Trabajo se repartió a sus despachos el 19 de agosto, es decir, han tenido poco más de dos semanas para revisarlo, en la sesión pasada el 23 de agosto acordamos sobre este punto, que los congresistas harían llegar sus aportes y comentarios a la comisión por escrito.

Al no haber recibido ningún comentario ni aporte del Plan de Trabajo, que hemos repartido nuevamente el pasado setiembre, ponemos al voto el Plan de Trabajo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Al voto.

Los señores congresistas que estén a favor, sírvanse por favor levantar la mano.

Los que estén en contra.

Los que se abstienen.

El Plan de Trabajo ha sido aprobado por unanimidad.

Siendo la 1 y 25, agradeciendo a los señores congresistas por su asistencia, se levanta la sesión.

Muchísimas gracias. Buenas tardes.

**—A las 13:25 h, se levanta la sesión.**