

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2020-2021

DÉCIMA SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA VIRTUAL

Miércoles, 19 de agosto de 2020

Sumilla:

Se aprobó por **unanimidad**:

1. El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5913/2020-CR, que propone mediante un texto sustitutorio la Ley que establece el control de operaciones de concentración empresarial.
2. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Segunda Sesión Extraordinaria Virtual.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 17 horas con 25 minutos del día miércoles 19 de agosto de 2020, se reunieron bajo la presidencia del congresista José Luis Luna Morales, los congresistas miembros titulares Robertina Santillana Paredes, Robledo Gutarra Ramos, José Luis Ancalle Gutiérrez, Rolando Campos Villalobos, Luis Reymundo Dioses Guzmán, María del Carmen Omonte Durand, Rubén Ramos Zapana, Franco Salinas López, María Luisa Silupu Inga, y Zenaida Solís Gutiérrez; y la congresista accesitaria Jaqueline García Rodríguez. Estuvo presente el congresista Carlos Mesía Ramírez.

La congresista Zenaida Solís Gutiérrez, miembro titular de la Comisión, a solicitud de la Mesa Directiva de la Comisión tomó la dirección del inicio de la sesión, señalando que por razones de salud de la vicepresidenta y del secretario había recibido el encargo de iniciar la sesión mientras pueda conectarse el Presidente de la Comisión, el congresista José Luna Morales.

Con el quórum reglamentario, la **señora Presidenta** dio inicio a la Décima Segunda Sesión Extraordinaria Virtual de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2020-2021.

Luego, saludó la presencia del congresista Robledo Gutarra, quien se reincorporó a las sesiones y que conforme ha manifestado participará a través del chat de la presente sesión, pues no debe esforzar su voz, le deseó al congresista una pronta recuperación. Así mismo, señaló que la vicepresidenta la congresista Robertina Santillana se encuentra en recuperación y no debe esforzar su voz, está también presente; paso a la Orden del Día iniciando con el punto 2 de la agenda.

ORDEN DEL DIA

1. **Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5913/2020-CR, que establece el control de operaciones de concentración empresarial, (Ley Antimonopolio)**

El señor Presidente sustentó los alcances del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5913/2020-CR, que mediante un texto sustitutorio establece el control de operaciones de concentración empresarial, (Ley Antimonopolio). Al respecto, comenzó

señalando que la Política de Competencia busca promover la eficiencia económica en los mercados para el bienestar de los consumidores. Para ello, se utilizan principalmente dos herramientas: el control de conductas y el control de estructuras. El control de conductas es un mecanismo ex post que consiste en la investigación y sanción de las prácticas colusorias horizontales y verticales y el abuso de posición de dominio. De manera complementaria, el control de estructuras es un control ex ante que consiste en someter a evaluación previa las operaciones de concentración empresarial.

Dijo que en economías como la peruana, reconocidas por la literatura económica como "economías de mercado pequeñas", existen industrias que presentan tres características: son altamente concentradas, existen altas barreras a la entrada y poseen niveles sub-óptimos de producción. Estas economías suelen presentar un reducido número de competidores en la mayoría de sus industrias. Como resultado de las características antes señaladas, muchos negocios se enfrentan al problema de alcanzar economías de escala, lo que lleva a que el mercado tienda a ser más concentrado con el fin de alcanzar mayor eficiencia.

Por otro lado, señaló que es importante reconocer que los mercados son dinámicos y las empresas constantemente se encuentran compitiendo entre sí para, entre otros, obtener mayor poder de mercado. Esto ocurrirá como consecuencia de que algunas empresas tendrán que salir del mercado, al no ser rentables por sí mismas, lo que generará que las empresas que permanezcan tengan que atender a una demanda cada vez mayor. Esto, como resulta evidente, obligará a aquellas empresas que permanezcan en el mercado a ampliar su capacidad de producción, lo que puede ocurrir de diversas formas, como mediante crecimiento orgánico o adquiriendo a aquellas que deseen salir del mercado.

Dijo que en el Perú, desde el año 2011, se ha venido debatiendo la aprobación de un marco normativo para el control previo de las concentraciones empresariales llegando en setiembre del 2019 a contar con un texto consensuado que no pudo ser votado por el Pleno, pues el Congreso fue constitucionalmente disuelto.

Sin embargo, manifestó que el 18 de noviembre de 2019, durante el interregno parlamentario, el Poder Ejecutivo mediante el Decreto de Urgencia 013-2019 emitió la norma. Lamentablemente estipuló que la norma entraría en vigencia en un plazo de nueve meses, pero esta fecha se postergó hasta el 1 de marzo de 2021 mediante el Decreto Legislativo 1510, pese a la necesidad de dicha normativa.

Consideró que la aprobación de una norma de esta naturaleza y su aplicación inmediata es vital, pues como señala la OCDE, una de las consecuencias estructurales de la crisis económica provocada por la pandemia del COVID-19 será un incremento del nivel de concentración en los mercados, dándose el caso que algunas empresas saldrán del mercado como consecuencia de problemas financieros. Seguido a la salida del mercado, la concentración será favorecida por las actividades de adquisición y fusión llevadas a cabo por las empresas que buscan mejorar su condición fusionándose con competidores que presentan mejores condiciones.

Ante este escenario, dijo que es necesario contar con reglas claras y establecidas, que sean parte de una política de competencia que guíe a las empresas en la reactivación de la economía post Covid-19.

Lo expresado, considera que muestra la importancia de contar con una regulación vigente durante la pandemia y anticipando la recesión económica que atravesamos. Por esa razón, el Predictamen busca efectivizar cuanto antes el régimen de control de fusiones y concentraciones empresariales.

Explicó que se faculta a la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI a actuar de oficio en caso determine que alguna operación de concentración pueda generar posición de dominio en el mercado, independientemente del nivel económico que genere la operación de concentración o fusión. También se deja abierta la posibilidad de la Notificación Voluntaria para que las empresas involucradas en las operaciones de concentración empresarial puedan someterse al procedimiento aun cuando no alcancen los umbrales estipulados en la norma.

Dijo que estas modificaciones traen consigo que las empresas tengan el deber de notificar las concentraciones empresariales que puedan distorsionar el libre mercado, pero también genera un mecanismo de precaución para las empresas frente a una potencial revisión, de oficio, por parte de la comisión especializada del Indecopi.

Explicó que en el Predictamen para la definición de los umbrales se ha incorporado como un elemento adicional el de los activos de las empresas con la finalidad de generar mayor transparencia y objetividad al proceso de fusiones.

Dijo que este concepto es utilizado por países desarrollados como Estados Unidos permitirá al INDECOPI tener mejores elementos de juicio para la evaluación de la concentración empresarial, de manera que se evite perjudicar a los consumidores con precios más altos generados por la posición de dominio de las empresas.

Manifestó que en contextos de crisis como el que estamos pasando se acrecientan las operaciones de fusión empresarial, debido a que muchas empresas no pueden sostener sus ingresos derivados de las ventas, pero tienen activos importantes que tienen un alto valor de mercado o inclusive sus marcas, que son un activo intangible, tienen un valor de mercado significativo y es el factor más importante de compra.

Señaló algunos casos emblemáticos de concentración empresarial por compra de activos con marcas como Donofrio, Pilsen y Nicolini que habían perdido ingresos, pero tenía un alto valor de activos, lo que hacía interesante su compra y es así como se generaron grandes corporaciones con posición de dominio en el mercado, afectando la competencia. No debemos olvidar que el fin de esta comisión es de impulsar normas que promuevan la competencia en beneficio de los consumidores

Dijo por otro lado, que se establece que la modificación del valor del umbral para el control previo de operaciones de concentración empresarial sólo podrá realizarse ante una necesidad apremiante siempre y cuando lo proponga el INDECOPI.

Señaló que se determina que el INDECOPI, en el marco de sus competencias, sea el órgano encargado del control previo y a su vez, el responsable de autorizar las operaciones de concentración empresarial. Con ello se busca evitar que un eventual desacuerdo entre entidades estatales genere una excesiva demora en las operaciones de concentración y que el INDECOPI sea el órgano encargado de llevar a cabo tanto las autorizaciones como los controles previos requeridos.

Señaló un último cambio para que sea la Presidencia del Consejo de Ministros quien reglamente la norma y no el Ministerio de Economía, pues no hay razón dado que el

Indecopi que es la Autoridad de Libre Competencia depende de PCM lo lógico es que sea la PCM la encargada de reglamentarla, y dicho de paso el reglamento ya está pre publicado, así que el Perú se merece que esta norma ya esté vigente lo antes posible, por eso que corregimos esos plazos de retraso de la aplicación de la ley para que esté vigente de inmediato.

Sentenció que sin duda el gran beneficiario son los consumidores pues al existir mecanismos efectivos que promuevan la competencia se podrán obtener productos de calidad a precios adecuados, evitando el abuso del poder económico.

Luego, **el señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

La congresista Zenaida Solís Gutiérrez en principio agradeció por el esfuerzo del estudio del proyecto sobre el importante y complejo tema de control de fusiones empresariales, o simplemente será conocido como *Ley Antimonopolio*, es un asunto vital para el país en especial ahora que, como producto de la pandemia, empresas en quiebra pueden estar despertando el apetito de algunos grandes conglomerados empresariales que harán que nuestro mercado siga fluyendo cada vez menos.

Al respecto, dijo que es una ley que casi todos los países poseen y un país que se respeta tiene que tener una ley antimonopolio, en el Perú la discusión ha seguido un largo y tortuoso camino debido a intereses de quienes se han opuesto permanentemente a que exista, son muchos los intentos que se han hecho, usted ha mencionado algunos en este mismo recinto. Lo que sé que pretende con este proyecto de ley es que sea una potente ley antimonopólica con todas las prerrogativas de una ley de desarrollo constitucional que entre en vigencia lo más pronto posible y que no tenga fecha de caducidad, que es lo más importante.

Con relación al Predictamen, señaló que es un gran esfuerzo, tiene pequeñísimos detalles que corregir, uno de ellos, es que en la Octava Disposición Transitoria que dice: uso de saldos de recursos incorporados en el marco del Decreto de Urgencia 039-2019, Decreto de Urgencia que establece el control previo de operaciones de concentraciones empresariales, debe decir: Octava Disposición Transitoria, uso de saldos de recursos incorporados en el marco del Decreto de Urgencia 039-2019, Decreto de Urgencia que establece medidas extraordinarias en materia presupuestaria que contribuya a la ejecución del gasto público en los años fiscales 2019-2020 y aprueban otras medidas; eso es, nada más, este Predictamen tiene algunos detalles sin mayor significación que corregir, pero en general es un gran dictamen. Entonces, a través de su proyecto de ley está dando por fin el paso que determinará que en el Perú que a partir de su promulgación como ley se empiece a fortalecer el mercado y mejore la libre competencia, que es en la que verdaderamente debe darnos mejores opciones y precios más justos, y los monopolios y oligopolios como tremendos concentradores de poder económico, pero también político que lo son, dejen por fin de seguir creciendo en nuestro país.

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez refirió que está de acuerdo con la propuesta, saludó la presencia de algunas inquietudes que se manifestó en su oportunidad, consideró que es positivo el proyecto. Dijo que se ha visto que estas empresas han comenzado a fusionarse con la finalidad de tener un monopolio y por ende el perjuicio para el consumidor, claro ejemplo se tiene en las cadenas de

farmacias, ya no existe la competencia de los precios y tienen un estándar de calidad de los productos y eso ha sido catastrófico en esta pandemia. Dijo que se tiene algunas referencias que en el país de San Salvador donde la empresa Medica Móvil propiedad de Claro estarían por comprar las acciones de movistar, lo que podría producirse una limitación a la competencia, ello es preocupante porque si ya están empezando a hacer esto en San Salvador, no dudemos que van a pretender de hacer lo mismo en nuestro país.

Luego, señaló que el Predictamen no solo se preocupa en determinar los lumbrales, sino que también está facultando a Indecopi que actúe de oficio en caso que haya indicios razonables que genera posición de dominio o afecta la competencia en el mercado. Al respecto, dijo que hay un error de forma que se puede subsanar en la parte superior derecha de la primera hoja donde dice Predictamen Decreto de Urgencia 013-2019 y el Proyecto de Ley 5913, debe decir: Proyecto de Ley 5913/2020-CR, nada más, cree que se tiene que tener consenso de los miembros para la aprobación de este Predictamen y puso en su conocimiento que se debe derogarse el decreto porque no cumple con los criterios de excepcionalidad y necesidad. Recalcó su respaldo al proyecto de ley.

No habiendo más intervenciones, **el señor Presidente** felicitó a los miembros de la Comisión porque consideró que el 19 de agosto del 2020 va quedar en la historia debido a que el Perú necesita una Ley que le dé un orden económico a nuestro país, que se evite los abusos de grandes grupos económicos que años tras años se ha venido beneficiándose; y aprovechando nuestro modelo de mercado, la competencia libre y real es la que tiene que darse ahora, esta ley va ser llamada Ley antimonopolio, un nuevo camino, un nueva historia de aquí en adelante.

El señor Presidente instó a la Secretaria Técnica que llame a votación de manera nominal.

Luego, no habiendo oposición contraria, **el señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5913/2020-CR, que propone mediante un texto sustitutorio la Ley que establece el control de operaciones de concentración empresarial, (Ley Antimonopolio). El dictamen fue aprobado por **UNANIMIDAD**; con la votación a favor de los congresistas Franco Salinas López, Rolando Campos Villavicencio, Robertina Luis Dioses Guzmán, Robledo Gutarra Ramos, María Luisa Silupu Inga, Luis Dioses Guzmán, José Luis Ancalle Gutiérrez, María del Carmen Omonte Durand, Rubén Ramos Zapana, Zenaida Solís Gutiérrez y José Luis Luna Morales.

El señor Presidente recalcó que con esta aprobación unánime de todos los miembros titulares se demuestra una vez más que el Congreso de la República está legislando por el beneficio de la gente y por la mejora de nuestro modelo económico, este 19 de agosto marca un antes y un después de las prácticas colusorias del mercado que han dañado nuestro país, hoy ha nacido la Ley Antimonopolio en beneficio de los ciudadanos, posteriormente agradeció a todos los miembros de la Comisión.

2. Estudio de los Proyectos de Ley 5398/2020-CR, 5757/2020-CR y 5772/2020-CR, que proponen modificaciones legislativas referidas al servicio de telefonía, cable e internet.

La Presidencia indicó que para tratar este estudio se invitó al Presidente del Osiptel para que exponga la posición institucional respecto de los tres proyectos que se encuentran en la Comisión referidos a los servicios de telecomunicaciones. Concretamente el Proyecto 5398/2020-CR, que propone garantizar a los usuarios una velocidad mínima del internet que contratan; el Proyecto 5757/2020-CR, sobre la forma de desvincularse de los contratos, la prohibición de cobros adicionales y las ventas atadas a través de duos o tríos; y finalmente el Proyecto 5772/2020-CR, que propone la acumulación de los megas que no se consumen.

Señaló que el señor Rafael Munte, Presidente del Consejo Directivo de Osiptel, mediante oficio ha designado como su representante para la exposición al señor Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General del Osiptel, a quién le dio la bienvenida y le otorgó la palabra.

El señor Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) mediante diapositiva trató sobre los alcances de los Proyectos de Ley 5398/2020-CR, 5757/2020-CR y 5772/2020-CR, que proponen modificaciones legislativas referidas al servicio de telefonía, cable e internet, luego, paso a ahondar sobre la opinión institucional.

Al respecto, con relación al Proyecto de Ley 5757/2020-CR, Ley contra la violación de derechos del consumidor de servicios de telefonía, cable e internet, señaló que en cuanto al artículo 3 que menciona la libertad de decisión del consumidor, el cual se prohíbe el empaquetamiento de servicios (telefonía, cable e internet) bajo las modalidades de dúos o tríos. Asimismo, el artículo 4 señala la desvinculación contractual del servicio por parte del consumidor o usuario, de la misma forma el artículo 5 formas de desvinculación o resolución contractual y finalmente el artículo 6 prohibición de cobros adicionales o cualquier tipo de cobros adicionales.

Por otro lado, indicó que el Proyecto de Ley en esencia manifiesta la desconfianza que existe respecto de la adecuada gestión por parte de las empresas de tramites relevantes llamase: cancelaciones, migraciones, suspensiones por lo cual Osiptel tiene que mejorar para el adecuado funcionamiento de los servicios. De la misma manera, manifestó que para el Osiptel la venta Atada está totalmente prohibida y también mencionó que actualmente la industria cuenta con una amplia gama de opciones de planes, los usuarios eligen el que mejor se adecua a sus necesidades y capacidades. Siguiendo la línea, dijo que es importante resaltar que el OSIPTEL cuente con un sistema de supervisión remota que permita seguir y verificar el cumplimiento de las gestiones independientemente del canal usado por el usuario y para la continuidad de los servicios y las gestiones asociados. Asimismo, señaló que hay proyectos en curso en Osiptel como es caso del contrato tipo y corto para la contratación de servicios, estándar web para la Sección de información de Usuarios y también refirió que Osiptel está desarrollando la elaboración de un aplicativo que va permitir realizar los usuarios registrar todos sus inconvenientes de los usuarios.

En esa misma medida, referente al Proyecto de Ley 5772/2020-CR, Ley que acumula megas de internet que no se utilizan dentro del plan mensual, señaló que de acuerdo al Marco Institucional estamos en una Economía de Libre Mercado servicios supervisados intensidad competitiva en el cual existen 4 grupos empresariales en

donde hay inversiones constantes sobre los mil millones de dólares anuales hay más de 40 millones de líneas hay un porcentaje alto de 94% de acceso Móvil, el 75% de acceso a Internet, crecimiento exponencial del tráfico, participación global del 5% del Producto Bruto Interno (PBI). Existen más de 500 mil portaciones al mes.

Asimismo, indicó que, existen una diversidad de opciones de productos prepago y que también existe una diversidad de planes postpago: como manifestó opciones desde 35 soles. Hay una mejora constante de los atributos en los planes, más capacidad, más aplicaciones gratuitas, más tráfico internacional a tarifas gratuitas etc. Asimismo, hay opciones de planes ilimitados, mayores posibilidades de compartir el tráfico de los planes (Tethering) como es el caso de constantes promociones en recargas, tráfico gratuito, aplicaciones gratuitas, entre otros actualmente los usuarios tienen una larga lista para administrar sus consumos. Por otro lado, recalcó que el Osiptel ha puesto a disposición de los usuarios la herramienta Comparatel que permite una interfaz interactiva para la “Comparación de Precios y Calidad de Internet Móvil” Es la herramienta que te permite comparar los planes tarifarios vigentes de telefonía, internet y tv de paga que existen en el mercado.

Dijo que la iniciativa legislativa obliga a efectuar la “Acumulación de MB no consumidos en todos los planes” es decir toda la diversidad de opciones y beneficios contenidos en ella se han dado como resultado de la mayor intensidad competitiva y la mejora de las posibilidades tecnológicas. Al respecto, mencionó que existen experiencias de planes que permiten la acumulación hay empresas dentro de su abanico de opciones con acumulación de saldo por iniciativa comercial existen en los países Estados Unidos, Canadá, España, Australia, Reino Unido, Colombia, Nueva Zelanda China. En todos estos casos, las opciones de planes que permiten la acumulación surgieron de manera libre, como parte de la dinámica comercial en consecuencia en contextos de mercado con mayor competencia se salvaguarda la flexibilidad tarifaria como mecanismo que promueve esta dinámica.

Siguiendo con la línea, señaló que en el mercado peruano muestra intensidad competitiva y los indicadores no reflejan que el valor de los datos sea un problema. Se registra un constante crecimiento de opciones tarifarias, mejoras de atributos y constante crecimiento de los niveles de acceso y uso. De darse, la acumulación de saldo debería implementarse como parte de la dinámica de competencia y responder a la libre iniciativa de las empresas para adaptar su oferta a la heterogeneidad de la demanda y las necesidades de los usuarios.

Finalmente, con relación al Proyecto de Ley 5398/2020-CR, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet al 90% de lo contratado a favor de los usuarios. Respecto este punto refirió que el internet en nuestro país aún está en desarrollo en todos sus segmentos en el acceso (internet Móvil) aún se deben habilitar más licitaciones de espectro y reducir las barreras al despliegue de antenas y sobre el (Internet Fijo) aún se deben promover el despliegue de más fibra a la casa, se debe viabilizar la red dorsal.

Después de concluido la exposición del funcionario, el congresista José Luis Luna Morales agradeció el apoyo de la congresista Zenaida Solís y tomó la dirección de la

Presidencia de la Comisión.

El señor Presidente invitó a los congresistas a formular sus preguntas

El congresista Carlos Mesía Ramírez comunicó que la Comisión ha recibido un oficio de la asociación de AFIN donde se señala lo siguiente: se dice los clientes no tienen que movilizarse para hacer una baja pueden hacerlo por *call center* o por *whatsapp*, por lo que preguntó ¿qué empresa de telefonía que nos brinda servicio de cable e internet les brindan a sus clientes o a sus abonados la posibilidad de vincularse por wasap? esa es mi primera pregunta.

El señor Presidente otorgó la palabra al invitado para responder las preguntas de los congresistas.

Al respecto, **el señor Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)** señaló que en realidad los cuatro operadores principales tienen servicios de chat para atender consultas o gestiones de usuarios y son canales alternativos al canal presencial, al canal telefónico y al del aplicativo, ahora no obstante esto a la pluralidad de canales, coincide con las lecturas que tiene el Congreso, que efectivamente cierto tipo de gestiones no funcionan de manera correcta y la mayor evidencia de eso es la cantidad de usuarios que les contactan y los diferentes canales porque finalmente nos manifiestan el malestar de que la cancelación no se registró, se demoró en registrar y le cobraron un recibo más, la suspensión no se le dio o no le ha permitido migrarse a pesar de que no habría, esa lectura es coincidente.

Sobre ese tema, dijo que entiende que la mayor parte de la manifestación del reclamo de los usuarios tiene que ver con la que existe, especialmente cuando hay una interacción humana de por medio, porque el usuario lo que manifiesta es de la persona que le atendió me dijo que vaya por aquí, que vaya por allá, me ofreció esto y al final no me registro la gestión o finalmente no la pude hacer. Su propuesta en ese sentido es que, no es cerrar los canales, sino más bien aprovechar y permitir desarrollar una propuesta que establezca un estándar de información y de procedimientos para estas gestiones que suelen fallar, que permita que el usuario se auto gestione en el mundo digital ya sea en el mismo aplicativo de la empresa o en su página web, que llenando una serie de campos de información digital, que el usuario pueda simplemente registre su solicitud y que automáticamente se proceda con una serie de plazos establecidos, toda vez, que como manifestó en la presentación, será la posibilidad que estén conectados a sus sistemas remotamente para poder hacer el debido monitoreo y que todas estas gestiones efectivamente se den en los tiempos oportunos.

Sobre ello, dijo que, paralelamente a un sistema que ya están trabajando para atender los reclamos de los usuarios que, habiendo ido a una empresa y probablemente por una canal presencial o telefónico que no haya funcionado, nos puedan buscar para que manifestamos el problema y nosotros activar un protocolo de gestión, que también ya está avanzándose para que sea automatizado, cree que es un poco a donde se quiere ir. Ahora, la presión que se quiere generar por ahí, pero no creemos que cerrar canales sea una solución, tomando en cuenta que si puede haber efectivamente

muchas zonas en Perú donde probablemente la dificultad del acceso a internet pueda ser que los aplicativos o las páginas web a pesar de que está monitoreando, supervisando, no funcionen bien y que los usuarios no tengan más opción de tratar de conectarse por un call center y presencialmente que son las modalidades tradicionales.

El congresista Carlos Mesía Ramírez dijo que preguntó, si las compañías de teléfono permiten a los usuarios que puedan desvincularse por el WhatsApp y por qué ningún usuario sabe cuál es el número telefónico por el cual puede comunicarse con Claro, Movistar, ¿hay en este momento forma de desvincularse por vía de WhatsApp? Como lo dice el informe de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN).

El señor Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) indicó que el trámite de desvinculación por WhatsApp probablemente no lo estén aceptando por las técnicas de validación de la identidad del abonado, ósea el canal de WhatsApp normalmente lo utilizan para dar información y gestionar las dudas de los usuarios, es decir, no necesariamente canalizan ese pedido por este medio, porque como es una canal abierto y es un canal múltiple. Entonces, no sería el canal ideal para ese acto, por eso están proponiendo la posibilidad de crear un marco normativo para establecer un estándar digital que pueda ser efectivo, auto gestionado y que ese estándar luego presione evidentemente la calidad de los otros canales

Con relación a eso, **el congresista Carlos Mesía Ramírez** preguntó, si el chat o al WhatsApp sirven para desvincularse, si existen con ese fin, pero el funcionario de Osiptel ha reconocido que no sirven para desvincularse del servicio, sino para atender reclamos, denuncias, sin embargo, dijo que hay otro problema, el cual obedeció para que pregunte, si ese chat por el WhatsApp es con voz computarizada, no sería atención personal, si es verdad o falso ello.

Contestando a la pregunta, **el señor Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)** indicó que existe de las dos cosas en realidad, en muchos casos las empresas hace uso de las tecnologías de inteligencia artificial y utilizan efectivamente robot que son inteligentes que ya van procesando una cantidad de tratamiento de información en función a eso, el sistema inteligentemente va elaborando y va canalizando la información que tiene y que el usuario va solicitando y esa es una tendencia no solamente el Telecom, eso se está dando en muchos sectores, eso de la inteligencia artificial son sistemas novedosos, que son sistemas que van generando su propio aprendizaje y como el nombre lo dice, la inteligencia de estos robot tienen un learning, conforme el proceso se va haciendo de uso diario y por muchos meses. Evidentemente este sistema de uso de robot es artificial va a tener sus límites y va a depender siempre de nivel de aprendizaje del sistema para atender cada caso particular o ciertos casos complejos; y puede efectivamente darse el caso de que el sistema falle ante un escenario, digamos fuera de la medida de lo que la mayoría de los consumidores ha venido tratando de hacer o consultando. Así también, hay algunas empresas que si tienen un chat en línea pero evidentemente el alcance de ese sistema de chat en línea es bastante limitado, primero porque no puedes tener tantas personas disponibles para chatear con los usuarios y dos, porque este es como

un juego de partida de ajedrez múltiple, porque no necesariamente una persona que está en contacto con un usuario, está en contacto exclusivo, puede haber una persona que está en contacto con 3 o 4 usuarios en simultáneo, y hay muchos usuarios que se desconectan o mantienen conversaciones entre cortadas o no continúan la interacción.

En ese sentido, dijo que esa opción existe, es una opción que se da en este sector y en otros sectores, pero, también considera que tiene su desventaja, no cree que la opción es eliminarla y mientras más opciones exista pero nuestra propuesta es clara va también reitero a la posibilidad que hay un sistema que tenga una plataforma digital de auto gestión en el sentido de que el usuario no tenga que interactuar, ni con una persona, ni con un robot, simplemente el usuario ingresa a una plataforma como una serie de campos pre establecidos y registra lo que el sistema le pida a nivel de datos de validación y luego automáticamente registra lo que necesita y automáticamente con eso debe correr los plazos.

Sobre lo manifestado, **el congresista Carlos Mesía Ramírez** señaló que le queda claro, entonces de que en el WhatsApp no existe para desvincularse del servicio contractual y que además le queda claro de que es ilimitado y que solo puede atender a cuatro personas en un país de 30 millones y que a uno lo atiende un robot.

Luego, refirió que a la Comisión de Defensa del Consumidor ha llegado el informe de Osiptel 120-GAL-2020 en la página número siete, se señala lo siguiente: Osiptel se encuentra evaluando la posibilidad de abrir más canales de atención mediante los cuales los abonados puedan auto gestionar su baja de servicio fijos, eso es lo que acaba de señalar del funcionario y mediante Resolución 059-2020-CD/OSIPTEL y en el punto dos dice: la existencia de un aplicativo para que los abonados puedan auto gestionar su baja de servicio, por lo cual el operador deberá cumplir plazos específicos, en ese entendido, con relación al Proyecto de Ley 5757/2020-CR preguntó, sí además del WhatsApp que ya se ha visto que no funciona, sí hay otro canal alternativo al no presencial que no sea el call center, ósea el aplicativo, página web. Entonces, aquí, este caso se está diciendo que entre otros puntos diversas medidas aplicables a telefónica a fin de incentivar y garantizar la competencia del mercado de internet fijo y en los planes empaquetados que incluyan este servicio, ósea el servicio de desvinculación contractual por vías que no sean no solo call center lo que quiere decir es que Telefónica no tendría este servicio, eso es lo que se ve, solo hay plataforma web. Luego, que si uno por fija por la plataforma, ósea solo se tiene tres, la presencial, el call center que no sería efectivo, dado que el funcionario dijo que se tiene que mejorar el canal telefónico, porque va en contra de la competencia del libre mercado, finalmente preguntó, en qué página, donde cargan los operadores sus ofertas, porque eso es nuevo también para nosotros, los usuarios y los consumidores no sabemos qué aplicación, en que plataforma, donde cuelgan los operadores sus productos.

El señor Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) respondió e indicó que el canal web también es un canal disponible y también coincide que es un canal imperfecto, de que los canales en general para administrar las gestiones tienen que mejorar, es por eso que esta propuesta y se está trabajando en ese sentido, de impulsar el canal digital y a través de esa presión. La supervisión

correspondiente que se ha mencionado, también es ir mejorando los otros canales en caso de las ofertas comerciales, este es llamado, sistema de información de registro de tarifas, se accede por la página web es una plataforma que ya tiene más de 15 años de operación, donde las empresas todos los días registran en cualquier momento del día sus precios, planes o promociones nosotros tenemos un servicio web que es www.comparatel.pe, donde ya se ha procesado la información. Por ejemplo, de todos los planes móviles que existen de los 4 operadores y el usuario puede con una plataforma bastante didáctica, se considera simpática buscar planes en función al monto monetario que piensa que pueda gastar como máximo o en función por ejemplo al número de gigas que considera que necesita, automáticamente le muestra en un radio de las opciones que elija el consumidor, todos los planes que existen en cada uno de las empresas y le da el detalle en forma simpática de la información que tiene cada uno de los planes. Este sistema que menciona también tiene la información de la calculadora que le permite también, si el usuario tiene duda respecto al consumo de gigas necesario en función a su hora, uso por tipo de aplicación, estimar cuantas gigas se necesita para luego hacer la búsqueda lo mismo que con los dúos y tríos, que es también un tema que, de hecho, que forma parte del relanzamiento de Comparatel, este año para contribuir a esta intensidad que busca opciones por parte de los usuarios

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez comentó que mientras el expositor explicaba sobre el trabajo que vienen realizando, hubo bastantes cortes de su audio, justo es la causa de molestia de incomodidad que se ha tenido en varias sesiones de comisión, incluso en las sesiones de Pleno, este entrecorte de audio y muchas veces incluso se ha suspendido la transmisión, por lo que preguntó, por qué las empresas de telecomunicaciones brindan un contrato informando que se tiene por ejemplo 15 megabyte de internet y lo que brindan es un mínimo de 40% de la velocidad contratada. Dijo que ese problema no es tan difícil de cubrir, dado que todos hemos sufrido esa deficiencia, preguntó si cree que solo se debería pagarse solo por la efectividad del servicio brindado, cuántos peruanos hoy cuentan con un servicio de internet en su domicilio o en sus móviles, cuántos de ellos han presentado reclamos por la calidad del servicio de internet y qué solución se les ha brindado, finalmente preguntó, si como una institución de control, como se ha previsto la protección de aquellos usuarios del Covid-19 positivo que no pueden acercarse a un establecimiento local autorizado de la empresa de telefonía móvil, si se quiere resolver un contrato, cambiar de plan o simplemente dar de baja a un servicio.

Al respecto, **el señor Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)** señaló que como se ha explicado que, el funcionamiento de las redes tiene una serie de componentes y no existe la posibilidad técnicamente de garantizar en todo momento un 100% de una velocidad nominal de referencia, ósea en la mayoría de los casos las empresas ofrecen velocidades que hemos visto en promedio pueden estar por encima y esa velocidad de referencia lo que hace estos promedios que no son malos que mencionamos, pero puede haber momentos del tiempo donde sí por determinados factores, uno de ellos la congestión por ejemplo de cualquiera de los tramos de esta red que se ha descrito que la velocidad o la calidad del servicio puede bajar o también puede darse alguna afectación desde el lado del usuario. Ante ello, dijo que algo que se está trabajando, porque los usuarios se quejaban de problemas con su servicio inalámbrico en general,

un 20% de los casos en realidad el problema no se había generado por una falla en la red, muchas veces los usuarios tiene la costumbre de no solo mover nuestras cosas, sino también de rehacer nuestros propios cableados, y el mal tratamiento del cableado interno y los movimiento que hacen muchos hogares en sus casas fraccionan muchas veces los cables, los cables no se ven porque son cables grueso dentro e internamente están los cables más delgados y a veces los cables comienzan a fracturarse y eso afecta la calidad del servicio; y no se ve muchas veces cuando falla la supervisión o el intento de la solución de las redes de las empresas es donde justamente se tiene que ir al domicilio y ahí se encuentra un porcentaje que no es pequeño. Entonces muchas veces se esos casos, y también hay problemas en los hogares, se dan casos de una mala estimación de la necesidad de internet que se requiere tenemos un segmento de hogares que tiene planes con velocidades más bajas, pero que tienen de repente un numero voluminoso de conexiones simultaneas.

Luego, explicó sobre el tratamiento de los alcances de las velocidades de internet, de los planes de megabyte, de su alcance en las provincias, así como de su problemática, de la instalación de las redes inalámbricas a nivel nacional. Preciso que sí no se encuentra la explicación del reclamo, se va a la visita técnica en el hogar donde se encuentran muchas particularidades de movimientos en el hogar que afectan la calidad del servicio. con relación al tratamiento en la situación al Covid-19, señaló que han establecido desde el inicio de esta pandemia una serie de resoluciones y evidentemente se promovido de que la totalidad de gestiones se hagan en los canales no presenciales que pueden ser vía telefónica, por el web, los aplicativos cualquiera de las necesidades que pueda tener el usuario desde un reclamo una necesidad de contratación de suspensión una baja y justamente estos canales se sabe que especialmente en los momentos más iniciales de la pandemia, no han estado preparados para absolver el 100% de la demanda, esto es un tema común de todos los sectores, no solo es un tema de Telecom, pasa en todos los sectores. porque lo que se distribuía en una diversidad de canales antes de la pandemia se tuvo que concentrar canal digital esa exigencia de todas las gestiones sean organizadas de manera digital por eso no presencia se mantuvo hasta que finalmente el estado estableció el retorno progresivo y hoy día alterna en la medida que poco a poco las empresas han ido abriendo los canales que estaban cerrados por la cuarentena.

Luego, **el congresista Carlos Mesía Ramírez** ante la problemática en cuestión, preguntó, qué significa la regulación que está a cargo por ejemplo de Osiptel y aclaró que la regulación es básicamente buscar que los precios se formen de una manera autónoma que los usuarios tengan libertad de elección, que haya capacidad de compra que una empresa no pueda decidir sin tomar en cuenta las demás, se protege a la sociedad y las regulaciones tienen un carácter general y objetivo deben fomentar la creatividad y no penalizar el éxito. Además la regulación está al servicio del mercado no lo sustituye, es un proceso de ajuste entre los intereses públicos y los privados, se da para favorecer al mercado y no se da para favorecer intereses políticos, y aquí viene lo más importante se busca la lealtad con el usuario, con el consumidor del servicio, busca estándares de calidad mayor flujo informativo y un mayor flujo comercial y le parece que este último punto es lo que le está fallando a Osiptel porque no está siendo leal con el usuario, porque no está garantizando estándares de calidad y no hay un mayor flujo informativo, ni comercial y no lo puede haber aun cuando el funcionario con todo respeto ha señalado que el mercado funciona, bien claro porque la legislación

existe porque nos ha hablado de las cifras como aumentado el número de usuarios de clientes, pero los usuarios tienen que aumentar, porque no tienen otra alternativa, tienen que coger lo que hay en el mercado.

En ese contexto, dijo que lo que menciona el funcionario que ya está en la Ley, pero hay una ausencia del Estado y entonces el peor fracaso en el servicio no es solo que la internet sea lenta el servicio. Telefónica tiene más de 20 años en el Perú y todavía no puede brindar el servicio de telefonía, cable e internet en todo el Perú y las demás empresas tampoco, ósea hay lugares en país donde el internet no llega y por eso, por ello, considera que mientras Osiptel no garantice al país entero que las compañías de *call center* nos van a brindar un servicio de calidad, ese servicio debe quedar prohibido, dado que existe mucha deficiencia en todos los aspectos cuando se realiza el reclamo. Ante ello, el poder legislativo no puede estar sometido a disposición de administrativas de un ente que depende de la Presidencia del Consejo de Ministros, cree que hay que legislar hasta que Osiptel garantice a los usuarios de que los *call center* van a funcionar, mientras tanto sea la vía presencial aunque sea por una página web, toda vez que sí en este momento sí uno trata de desvincularse por internet va ver de que no existe la forma de desvincularse de internet, si no es por un *call center*, no hay otra alternativa, entonces hace rato se necesita ajustar esa situación, para que cuando Osiptel pueda garantizar de que los *call center* funciona bien, se derogará la Ley, pero mientras tanto se debe prohibir.

3. Estudio del Proyecto de Ley 5904/2020-CR, que propone la Ley de protección a los consumidores de servicios financieros contra la usura en el cobro de tasas y comisiones (Multipartidario)

El señor Presidente señaló que el tercer punto de la agenda será reprogramado considerando que la sesión se ha explayado por la importancia del contenido de la agenda.

Finalmente, solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, por lo que fue aprobado por unanimidad.

El señor Presidente levantó la Décima Segunda Sesión Extraordinaria Virtual, siendo las 19 horas con 37 minutos.

JOSE LUIS LUNA MORALES
Presidente

ROBLEDO GUTARRA RAMOS
Secretario

La transcripción magnetofónica de la sesión que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República, es parte integrante de la presente Acta.