

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2020-2021

TERCERA SESIÓN EXTRAORDINARIA VIRTUAL

Lunes, 1 de junio de 2020

Sumilla: Se aprobó por unanimidad:

1. Exhortar al Consejo Directivo de OSIPTEL para que evalúe la Resolución 043-2020PD/OSIPTEL que autorizó la suspensión del servicio a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones a partir del 3 de junio de 2020, al no haberse discutido, analizado ni aprobado por ese colegiado, siendo una disposición individual del presidente de OSIPTEL.
2. Solicitar al Consejo Directivo o a la junta de portavoces la convocatoria urgente al pleno del congreso al Presidente del Consejo de Ministros (PCM), Vicente Zaballos para que dé cuenta de la emisión de esta resolución de OSIPTEL que afectará a millones de ciudadanos, mientras tanto que suspenda la aplicación de dicha medida
3. La dispensa de la aprobación del Acta de la Tercera Sesión Extraordinaria.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 13 horas con 9 minutos de la tarde del día miércoles 1 de junio de 2020, se reunieron bajo la presidencia del congresista José Luis Luna Morales, los congresistas miembros titulares Franco Salinas López, Rolando Campos Villalobos, Robertina Santillana Paredes, María del Carmen Omonte Durand, Robledo Noé Gutarra Ramos, María Luisa Silupu Inga, Luis Reymundo Dioses Guzmán, José Luis Ancalle Gutiérrez y Zenaida Solís Gutiérrez; y los congresistas accesitarios Jacqueline García Rodríguez y Betto Barrionuevo Romero.

Con el quórum reglamentario, se dio inicio a la tercera sesión virtual extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2020-2021.

I. ORDEN DEL DIA

SUSPENSION DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA

El señor Presidente indicó que se ha considerado importante y necesario convocar a esta Sesión Extraordinaria, para recibir al señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor y de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, pues venimos recibiendo, a través de nuestros canales de atención, en las últimas 72 horas un sinnúmero de reclamos y quejas de usuarios de los servicios de telecomunicaciones que estarían a punto de suspendérseles el servicio por falta de pago y ello sería un tremendo daño a las familias más pobres que ante la situación de emergencia no va a poder recibir clases escolares virtuales ni acceder a servicios médicos remotos, lo cual agrava más la situación vulnerable de los consumidores. Señaló que es importante escuchar al ente regulador, a quien se ha pedido con carácter de urgente que de la fundamentación de la Resolución 043-2020-PD/OSIPTEL que autoriza la suspensión del servicio a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones a partir del 3 de junio de 2020, en el marco del estado de emergencia sanitaria; así mismo que haga una: Evaluación de los efectos del Decreto de Urgencia 035-2020, la Resolución 035-2020-PD/OSIPTEL y la Resolución del Consejo Directivo 050-2020-CD/OSIPTEL, en los usuarios y la economía familiar, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor y de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, empezó su exposición dando una introducción de los alcances de la función, regulación, supervisión, de solución de reclamos de usuarios, de solución de controversias, función normativa, y abordó sobre de los alcances del Marco Constitucional.

Luego, precisó que Osiptel es el encargado de supervisar la competencia y el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio; promueve mayor competencia donde es posible (OMVs, Portabilidad Numérica, *roaming* internacional, etc.); regula tarifas donde no es posible generar mayor competencia (tarifa Fijo-móvil, renta mensual fija, etc.); empodera al usuario; establece reglas, evalúa y aprueba acuerdos para el acceso mayorista a las redes e infraestructura de telecomunicaciones (Interconexión, compartición y acceso), mediante la aprobación de contratos y la emisión de mandatos; resuelve controversias originadas entre las empresas operadoras y de otro sectores con aquellas, para el desempeño; y del cumplimiento de las normas del sector.

En ese mismo sentido, señaló que Osiptel no otorga concesiones ni las renueva; no otorga licencias ni autorizaciones de funcionamiento; No está encargado de las licitaciones y gestión de espectro radioeléctrico; No está a cargo de los reclamos sobre equipos terminales (como los celulares); No está a cargo del PRONATEL; No está a cargo de las licitaciones y gestión de la red dorsal ni de los proyectos regionales asociados; No otorga autorizaciones para instalar infraestructura como antenas, torres, postes, tendidos de cable ni está a cargo de la supervisión de esta infraestructura; No determina precios de tarifas supervisadas (Internet, móvil, cable) y No supervisa despliegue de redes ni planta externa.

Posteriormente, trató sobre la gestión de Osiptel en el sector telecomunicaciones; escalas generales del sector que cada vez es mayor acceso que la población accede a algún servicio y sobre el ritmo sostenido de inversiones e ingresos, por lo que señaló que sin inversión no se puede tener desarrollo, es muy importante cuidar la inversión, sin ello no podemos aspirar a un desarrollo del país. Preciso que estamos en una época que el acceso a internet es considerado como derecho humano y explicó sobre las tarifas en internet fijo y sobre la velocidad de esta y dijo que el precio de internet fijo se ha reducido 90% en los últimos 4 años, La velocidad promedio contratada se ha multiplicado por 8; y que cada vez mayores velocidades hay contratadas en internet fijo.

En la misma línea, dijo que Perú está entre los países con mayor velocidad de acceso a internet en la región y que portabilidad contribuye a competencia y a empoderamiento de usuarios. Entonces, la competencia ha generado menores rentabilidad para las empresas a pesar de una mejora respecto al año anterior, los niveles de margen EBITDA (rentabilidad operativa) en el país aún se encuentran debajo del promedio internacional y de la región; y habló sobre la evolución de la multa en el sector que son en UIT. Agregó que la multa impuesta a Telefónica por no cumplir los compromisos de mejora (Resol. 016-2020-CD/OSIPTEL) y señaló que las multas no constituyen ingresos del Osiptel sino van al Pronatel; y que el Osiptel una de sus funciones es sancionar.

En cuanto a los antecedentes explicó el marco legal de la “Emergencia Nacional” y de la intervención del OSIPTEL; y de la naturaleza del Estado de Emergencia y actuación del regulador. Luego mostró un cuadro de las disposiciones que emitió el gobierno.

Al respecto, fue explicando sobre la actuación del Osiptel en el marco de una relación de prestación de un servicio y que los servicios de Telecomunicaciones, aun siendo servicios públicos, requieren de una contraprestación económica de los usuarios para garantizar su continuidad; y la prestación del servicio se dará siempre y cuando las empresas operadoras cuenten con los suficientes recursos económicos. Y sobre la actuación del Osiptel en el marco

de una relación de prestación de un servicio público, Resolución 035-2020-PD/OSIPTEL, Prohibió la suspensión y baja del servicio por falta de pago, Ratificada por Resolución 050-2020-CD/OSIPTEL. Se debe tener en cuenta que: La Ley General de Telecomunicaciones, establece que la prestación del servicio público de telecomunicaciones se efectúa a cambio del pago de una contraprestación. La duración del Estado de Emergencia Nacional, afectó también a las Empresas Operadoras y que la sostenibilidad económica es necesaria para garantizar la satisfacción del interés general en el sector.

En cuanto al Decreto de Urgencia 035-2020, sobre la posibilidad de fraccionamiento de recibos impagos, dijo que este decreto les faculta a las empresas operadoras a otorgar de manera potestativa el fraccionamiento de los recibos emitidos por la prestación del servicio y permite a las empresas operadoras degradar los servicios de los abonados que no paguen. Dichas medidas tienen como finalidad: Que el abonado pueda contar con la adecuada prestación del servicio y paralelamente se garantice el pago a través del fraccionamiento y que la empresa operadora pueda solventar las obligaciones de expansión y prestación del servicio, para garantizar el acceso y continuidad del mismo. Entonces este decreto de urgencia tiene rango de ley, por lo que ellos no pueden a través de una disposición modificar esta norma, tienen que ceñirse a los límites. Al mismo tiempo, dijo que ello ha permitido a los usuarios pagar en fraccionamiento.

En ese contexto, dijo que mediante Resolución 040-2020-PD/OSIPTEL, que buscó traducir este fraccionamiento, etc., estableció medidas que viabilicen las disposiciones del Decreto de Urgencia 035-2020, para que las empresas operadoras cumplan con otorgar el fraccionamiento de acuerdo a las condiciones comunicadas, a fin de que todos los abonados puedan acceder al fraccionamiento de los recibos impagos, sin ninguna restricción o discriminación.

Dijo que hay que entender que las empresas estaban ligadas a través de un decreto de urgencia, no necesariamente han adoptado las recomendaciones que hizo la Osiptel porque según ellos el Osiptel estaba yendo más allá de las normas establecidas. Este decreto de urgencia ato de manos a la Osiptel porque no les permitía sancionar, supervisar a las empresas en la prestación de sus servicios en el estado de emergencia sanitaria. Ahora, el estado de emergencia fue prorrogado hasta el 30 de junio, estas medidas garantizan que las empresas operadoras puedan continuar prestando el servicio a los abonados y entidades del Estado, y Los abonados puedan solventar la prestación del mismo.

Dijo que por las diferentes actividades que le amerite este servicio en este momento, a través de la Resolución 043-2020-PD/OSIPTEL: Las empresas operadoras pueden: realizar la suspensión del servicio, previa comunicación anticipada al abonado, por supuesto Informar al abonado que puede fraccionar los recibos para evitar la suspensión, también ofrecer migraciones a planes de menor tarifa.

Luego, respecto del Decreto de Urgencia 035-2020, referido al tema de energía y gas, saneamiento y telecomunicaciones, explicó sobre la reprogramación y fraccionamiento del pago de los recibos, beneficiarios (población vulnerable), cobros de moras e intereses y plazo para solicitar fraccionamiento; seguidamente, hizo una comparación internacional.

Con relación al análisis de la demanda adoptada, señaló que el Osiptel actuó desde su inicio a favor de los usuarios y que el ordenamiento jurídico económico contenido en la Constitución y provisto en la Ley de Telecomunicaciones, establece una relación de interdependencia entre Estado, Sector privado y Consumidores (ecosistema de mutua dependencia): para que empresas puedan ofrecer bienes y servicios necesitan del consumo de los usuarios (principal fuente de financiamiento de sus operaciones e inversiones).

Entonces, dijo que, desde el inicio del Estado de Emergencia, el Osiptel fue el primer regulador en establecer medidas para asegurar y garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (en atención a lo dispuesto en el D.S. 044-2020-PCM). En ese contexto, el OSIPTEL dispuso la no suspensión del servicio incluso por falta de pago. Esta medida era temporal, tenía como base un período de aislamiento social obligatorio inicial de 15 días, y no estuvo concebida como una condonación de las deudas pendientes. Resulta indispensable asegurar la conectividad y el mantenimiento de las redes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a las familias, pues se han convertido en esenciales durante el aislamiento social, ya que han permitido la conexión entre personas, la telemedicina, el teletrabajo y la teleeducación.

Por otro lado, señaló que la reactivación gradual de la economía contribuye a la continuidad del servicio. Si bien el sector ha mantenido su fortaleza durante los primeros tramos del Estado de Emergencia, transcurrido más de 70 días de aislamiento social y en un contexto donde la morosidad se ha incrementado significativamente, es necesario asegurar la sostenibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Durante el Estado de Emergencia se ha dispuesto una reactivación por fases de las actividades económicas, lo que significa retorno gradual a los centros de trabajo y recuperación progresiva de los ingresos de las familias. Un reflejo de ello es que, en las recientes semanas se viene evidenciando una mayor disposición hacia el consumo de bienes, incluso en algunos que no son de primera necesidad e incluso en distritos con mayor nivel de pobreza.

Explicó que el fraccionamiento ha sido poco utilizado por abonados, de forma paralela, durante los meses de marzo y abril del año 2020, los fraccionamientos de recibos por parte de los abonados apenas han representado el 2.2% de la facturación en servicios móviles y el 1.0% en otros servicios.

También trató, sobre las implicancias derivadas del análisis financiero, dijo que en base a lo señalado la morosidad tendría impacto en la recaudación y la morosidad podría generar que las empresas pospongan inversiones o incrementen su apalancamiento financiero. En caso la morosidad sea persistente y registre niveles altos, se generarían impactos en el mediano o largo plazo, que podrían generar retrasos en el despliegue de infraestructura y medidas como el fraccionamiento de pagos no ha generado impacto en la recaudación. Se debe buscar una adecuada distribución del riesgo sobre la continuidad del servicio entre agentes económicos: empresas y abonados. Entonces, en esa línea se debe tomar en cuenta que las empresas tienen un incentivo natural a no suspender o cortar el servicio a sus clientes.

Asimismo, abordó sobre las alternativas de los usuarios con recibos pendientes, que cuando un usuario tiene recibos pendientes de pago cuenta con las siguientes opciones previo a una eventual suspensión del servicio: Cancelar el monto que permita mantener en deuda solo 1 recibo; Solicitar el fraccionamiento a la empresa para la cancelación del monto pendiente hasta en 12 cuotas; Solicitar el cambio de plan tarifario (migración) hacia uno de menor renta mensual o a la modalidad prepago, controlando el gasto del servicio; Solicitar la suspensión temporal hasta 2 meses mientras se recupera el ingreso familiar y estas alternativas pueden combinarse entre sí. En el mercado de telecomunicaciones, a diferencia de otros, existen varios proveedores del mismo servicio e incluso se ofertan diversas alternativas de servicios, entre los que pueden elegir los usuarios. Entonces las Empresas ofrecen facilidades a usuarios, mediante fraccionamiento y sin intereses, para todos los recibos pendientes en este momento, entonces también se pueden migrar a otro servicio, también puede pedir una suspensión temporal.

En el mismo sentido, dijo que las empresas ofrecen facilidades a usuarios, para acogerse al fraccionamiento las empresas operadoras han puesto a disposición sus diversos canales de atención. Aun cuando se suspendan los servicios se mantienen operativas las llamadas a servicios de emergencia y todas las empresas operadoras han anunciado brindar servicio de

SMS hasta fines de julio, a las líneas que eventualmente queden suspendidas e Incluso en telefonía móvil, las empresas operadoras han anunciado a los abonados que pueden recibir llamadas y navegar sin costo en el enlace “Aprendo en Casa” del Minedu.

Dentro de sus conclusiones, indico que en el nuevo contexto que enfrenta la economía nacional, existe el drama de muchas familias y se caracteriza por una extensión del estado de emergencia, con una estrategia de reactivación gradual por fases de las actividades económicas, en la que paulatinamente la masa laboral volverá a trabajar. La información sobre la situación financiera de las empresas del sector muestra una importante caída de la recaudación, acompañado de una elevada morosidad por parte de los abonados. Ante ello, se genera el riesgo la sostenibilidad y la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Por lo tanto, es necesario que se acuda a mecanismos para restablecer gradualmente la recuperación de los ingresos de las empresas.

El señor Presidente invitó a los congresistas hacer uso de la palabra , solicitándolo a través del Chat.

La congresista María del Carmen Omonte Durand hizo varias observaciones, empezó diciendo que el 31 de marzo del presente se emitió la Resolución 045-2020 de Osiptel que prohíbe el acceso a los servicios de telecomunicaciones contraviniendo lo establecido en el Decreto Supremo 044-2020-PCM, el artículo 2.1 que dice que durante el Estado de Emergencia nacional, se garantiza el abastecimiento de alimentos, medicinas, así como la continuidad de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones (...). Al respecto, Osiptel no pensó acaso que de esa forma negaba a los peruanos la posibilidad de mantenerse conectado en sus diferentes actividades. Dijo que ha recibido cientos de denuncias de ciudadanos, que se quejan de la lentitud del servicio de internet, sí quería mejorar su plan o adquirir un nuevo servicio para mejorar el teletrabajo, las clases escolares o universidades tampoco era posible. Luego, dijo que, en otra desatinada comunicación, el Osiptel exhortaba a través de las redes en consumir menos internet.

Observó que el 28 de mayo último, el presidente de Osiptel haya aprobado solo, sin el voto de consejo directivo la Resolución 043-2020 que autoriza a las empresas operadoras a que procedan al corte del servicio a partir del 3 de junio a los usuarios que tengan 3 o más recibos vencidos a partir del 12 de junio, para aprobar esa resolución sin su consejo directivo se apeló al literal j del artículo 86 del reglamento de la Osiptel señalando que si no es posible reunirse el consejo directivo para sesionar válidamente. Ante ello, preguntó por qué frente a esta decisión es que tiene que ver directamente con el impacto del usuario, no ha sido posible reunirse con el consejo directivo, acaso usted y su consejo directivo no han sesionado virtualmente el 21 de mayo como lo demuestra el acta, publicado en la página del Osiptel.

En la misma línea, dijo que el señor Munte en una entrevista que ofreció en RPP fundamentó su posición de aprobar la Resolución 043-2020, autorizar a las empresas operadoras de que corten el servicio de los usuarios en el hecho de que las actividades económicas se están reactivando, sin embargo, a la fecha, el gobierno solo ha dispuesto la reactivación de las actividades de la fase 1, incluso el ejecutivo no ha expedido aun las resoluciones ministeriales.

Alertó que da la impresión que se estaría apurando en atender el pedido de las operadoras en desmedro de los usuarios, y no le preocupa que gracias a esa resolución que aprobó sin el voto de Consejo Directivo un gran porcentaje de peruanos de hombres y mujeres que se acogieron en el fraccionamiento se quedaran sin el servicio de telefonía, cable e internet. Entonces, le dijo que es importante que evalúe la permanencia en su cargo, toda vez que según se ha podido verificar que, se habría excedido en sus funciones y en su actuar, evidentemente no está a la altura de lo que se espera, es importante indicar como mencionó en ese programa que se

proponga una reforma integral de los organismos reguladores y eso es una tarea que va contribuir directamente a esta comisión.

El señor Presidente dejó la conducción por breves minutos a la congresista Robertina Santillana, vicepresidenta del a Comisión.

La señora Presidenta otorgó la palabra a la congresista Zenaida Solís.

La congresista Zenaida Solís Gutiérrez mostró preocupación por el contenido de la exposición del presidente de Osiptel, al mismo tiempo, dijo que la resolución que emitido está afectando derechos fundamentales, en cuanto al fraccionamiento, suspensión, migrar, etc. en esta situación tan terrible que estamos viviendo de una pandemia, sumado a ello el servicio del internet es deficiente. Observó que señale que no se debe poner en riesgo a las empresas, más bien no se debe poner en riesgo a los peruanos que ya no dan más con toda esta problemática.

Ante ello, alertó de cómo van a pagar los usuarios si no tienen trabajo, no tienen como abrir su negocio. Advirtió que las empresas de telefonía tienen millones de quejas, e instó al presidente de Osiptel, que hay muchas cosas que se tienen arreglar con estas empresas, que no son las mejores, y si tienen problemas que busquen solución en la presidencia del consejo de ministros. Entonces, preguntó cómo hacemos para no terminar con la vida de los peruanos, no tienen trabajo, no se puede trasladar la cuenta a los peruanos y ojalá se trabajará para un mejor servicio para los usuarios.

El congresista Luis Dioses Guzmán planteó las siguientes interrogativas, si bien es cierto que el señor Presidente de la República anunció la adquisición de 840,000 tablets para destinarlas a los estudiantes de zona rural y urbana en situación de pobreza, preguntó si todas las zonas rurales del Perú tiene cobertura de internet, y si hubiera zona sin cobertura cuál sería la alternativa para el acceso de internet de los escolares de esta zona y si Osiptel ha iniciado algún proceso sancionador a los operadores de telefonía celular internet por el mal servicio que han prestado desde el inicio del estado de emergencia, que se materializaba en la lentitud del internet que perjudica sobre todo a los estudiantes que reciben clases virtuales y a los trabajadores que realizan teletrabajo.

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez dijo que no encuentra explicación clara de cómo estas empresas grandes de telefonía, teniendo deudas de miles de millones al estado mediante la Sunat y al Osiptel también, telefónica y claro. Observó el tema de cortar el servicio encontrándonos en esta situación de emergencia, sumado a la baja y pésima calidad que ellos están brindando, usted ha mencionado que hay un decreto de urgencia que está siendo bastante benevolente el ejecutivo con estas grandes empresas que no solamente tienen deuda sino tiene beneficio de impuesto y que sigue lucrando con la necesidad del pueblo. Luego, dijo que está seguro que muchos que están sintiendo el efecto de esta emergencia no solamente de estos pagos de telecomunicaciones sino también con los pagos de los servicios básicos están indignados con los procedimientos con el atrevimiento de estas grandes transnacionales que no tienen un sentido de sensibilidad. Al mismo tiempo, le indicó que en un medio de comunicación declaró, que la tercera parte de los usuarios deben 3 o más recibos a las operadoras de telecomunicaciones y que solo el 2.3 % de usuarios morosos se habrían acogido a este fraccionamiento, quiere saber que si le pudiera remitir por vía física o virtual a su despacho, a qué sector pertenece esta cantidad de deudores que no pudieron fraccionar y si pudieron fraccionar, recalcó de la información de los morosos que no pudieron fraccionar.

Sobre lo expuesto, alertó que se está viviendo en un estado de emergencia, que la cuarentena trae consigo muchos aspectos económicos y sobre todo el tema de salud. Luego, dijo que el Osiptel dispuso que las operadoras de telecomunicaciones como Claro, Movistar, Entel y Bitel no puedan suspender sus servicios por faltas de pago para que las personas no tengan

dificultades en los servicios, preguntó cuántos procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de contrato, publicidad engañosa, servicios sin aviso, entre otros, tiene cada una de estas empresas, cuántas de estas operadoras están cumpliendo con pagar sus sanciones pecuniarias, y sobre el mal servicio de calidad que estas empresas han dado a la población, cuántas de estas empresas han cumplido de pagarle a usted y sabe que no están cumpliendo con el pago a la Sunat.

En la misma problemática, dijo que el país sigue estando en manos de estas grandes transnacionales, Osiptel como lo mencionó habilitó ahora la suspensión gradual de servicios por falta de pago a partir de pasado mañana, se dice con el propósito de reducir los altos niveles de morosidad en el pago del servicio de telecomunicaciones, porque se pone en riesgo las inversiones en mantener la calidad de los servicios, acaso se pretende dejar sin conectividad a la población, preguntó cómo hacemos con la teleeducación que ahora se está brindando a la población vulnerable, que son justamente aquellos que están pidiendo se le pueda disponer de estas necesidades, y estas grandes transnacionales que en ningún momento ha visto que se solidarice con los peruanos y más aún en estado de emergencia. Esta suspensión va afectar a los escolares que accedan a sus clases virtuales.

Explicó que con el Decreto de Urgencia 035-2020 del Poder Ejecutivo, se sabe que están vulnerando el derecho de los consumidores, laborales, está autorizando este decreto a las empresas operadoras la prerrogativa de establecer sus propios criterios para otorgar facilidades para el fraccionamiento, es así que movistar ahora otorgará el beneficio de fraccionamiento solo el 30% a los usuarios del servicio móvil residencial del total de más de 4 millones y 700 mil clientes, Entel limitó el alcance a un máximo de 100 mil clientes equivalente a un 3.5 % de sus más de 2 millones 800 mil líneas activas, por otra parte Claro excluyó del acceso al fraccionamiento a los usuarios del servicio móvil con planes postpago máximo de 29.90 céntimos y aquellos que incurrieron en morosidad dentro de los 3 meses anteriores al estado de emergencia, Bitel también se está limitando a informar que una vez que concluido el periodo de emergencia se habilitará canales de atención para que los clientes puedan elegir la cantidad de cuotas en las que puedan permitírseles fraccionar y cumplir con estos pagos.

Dijo que dichas empresas solo piensan en su economía y no en los miles de peruanos que están pidiendo auxilio en los aspectos de servicios básicos, por ello urge que ya se ponga en consideración para su aprobación el Proyecto de Ley 4866/2020-CR de su autoría, en el cual está proponiendo de que el servicio de telecomunicaciones no sea acortada aun cuando el usuario tenga una deuda pendiente debido a que estamos en una declaratoria de emergencia; se tiene que suspender el mismo estas deudas hasta por dos meses posteriores a la declaratoria y que el pago sea prorrateado hasta seis cuotas exentas del pago de intereses, moras o comisiones a las cuales ya sabemos que las transnacionales son expertos minuciosos por estos cobros que causan perjuicio a la economía los miles de familias en el país. Y también pidió que analice o haga una reflexión acerca del abuso que estas transnacionales cometen con los consumidores y se quiere que haya un horizonte, una visión donde se pueda admitir errores y se pueda decir que sí estamos encaminados a hacer una política diferente.

El congresista Franco Salinas López mostró preocupación, por lo que rechazó de estas medidas emitidas por el Osiptel y por la PCM, les hizo presente que se está pasando por probablemente por la más difícil situación en el país a consecuencia del Covid 19, la gente está sufriendo, se está muriendo por falta de oxígeno, sin embargo el poder ejecutivo una vez más permite que la gente se quede sin oxígeno económico, no están permitiendo que el pequeño profesional siga utilizando el teléfono internet para poder generar ingreso. Preguntó si no ha tenido realmente la capacidad de sancionar y fiscalizar a estas grandes empresas que lo que han hecho estos 25 años es lucrar con la necesidad de la gente. En cuanto a la norma que emitió el Osiptel la 043-2020, sobre ello señaló que el artículo 1 dice aprobar la disposición para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos, sin embargo, para garantizar

la continuidad lo primero que hace es disponer la suspensión del servicio, acaso eso no es contradictorio. Por otro lado, establece que el corte del servicio empieza el 3 de junio, y que dos días antes las empresas tienen que informar a los usuarios, le preguntó que dada su preocupación por la sostenibilidad del servicio a cuántos usuarios le han informado hoy que le van a cortar el servicio el día miércoles y cuántos miles de usuarios nos vamos quedar sin poder comunicarnos que hace 70 días no lo hacemos; y sí él tiene la cantidad de personas o usuarios a los que se le va a cortar el servicio el día miércoles.

Ante ello, dijo que respalda lo que ha dicho su colega que le ha antecedido, porque no se preocupa Osiptel de hacerle seguimiento de deudas de miles de millones de dólares que tienen estas empresas. Preguntó, cómo se va a llamar por ejemplo la educación a distancia en todas las regiones del Perú de aquellos hogares que no han podido cancelar su servicio básico de telefonía internet. Establecen también que puede haber un fraccionamiento que puede evitar que este corte el fraccionamiento, dijo que quiere entender que sí es que no se consigue la eliminación de esta resolución que debería ser desde esta comisión de defensa del consumidor, este fraccionamiento que debieran entender todos, que no implica ningún interés, sino implica ningún interés y conseguimos que finalmente no se suspenda el servicio, por qué no fraccionar automáticamente estos tres meses, qué tienen que tener para conseguir de parte de las empresas el corte de los servicios o hay un interés que se va a generar en el fraccionamiento. Preguntó si el fraccionamiento que corta este servicio tiene o no tiene interés, quiere entender que no, porque el decreto lo establece en el artículo 9 que no se puede generar intereses, ni mora por el fraccionamiento.

Al respecto, precisó que nadie habla de condonación, debería hacerse de manera automática el fraccionamiento y de los meses que viene, dada la coyuntura y evitamos el corte del servicio, así como los bancos vienen reprogramando automáticamente todos los créditos que han vencido, además no nos están haciendo ningún favor. Entonces, preguntó si las empresas que nos deben miles de dólares, van a evitar el corte de la suspensión de los servicios por un fraccionamiento con o sin intereses. Finalmente, reiteró que está en contra de la resolución 043-2020 de Osiptel, que lo único que hizo es perjudicar de los derechos fundamentales de todos los ciudadanos que estamos pasando por mal momento y dijo que eventualmente solicitaran la presencia del presidente del consejo de ministros.

El congresista Robledo Gutarra Ramos recalcó que se está viviendo en un estado de emergencia a consecuencia del Covid 19, el cual se ha extendido hasta el 30 de junio, que esta Resolución 043-2020-PD/OSIPTTEL con relación a la suspensión de servicio de telecomunicación está afectando a un sin número de ciudadano. Sobre el procedimiento del fraccionamiento de las empresas con los usuarios, considera tal como lo señaló la Defensoría del Pueblo en su Informe 014-2020-DP que se debe de dar marcha atrás esta autorización y que se debe ampliar el alcance del fraccionamiento de pagos a un mayor número de usuarios, incluyendo a aquellos que han recibido ayuda económica del Estado, prorrogando el inicio del cobro de facturaciones hasta por dos meses culminado el periodo de emergencia y disponer que las suspensiones de los servicios se inicien después de tres meses de culminado del estado de emergencia nacional.

La congresista Jaqueline García Rodríguez Sobre la exposición y de las acciones que ha realizado su representación en este estado de emergencia, sugirió al presidente del Osiptel que presente su carta de renuncia, observó de los términos de condiciones que ha sacado las empresas en el tema de fraccionamiento, reprogramación y otros servicios de los usuarios.

En su misma preocupación, dijo que las personas que no han pagado los servicios son pequeños empresarios que no trabajan hace varios meses, por la misma situación que estamos viviendo. De igual manera, observó sobre el deficiente servicio en telecomunicaciones. Y sobre la disposición de la Resolución 050-2020-CD/OSIPTTEL le da mucha pena, motivo por lo que le recalcó que renuncie, porque ha dispuesto que después de que se acabe la cuarentena ya

pueden las operadoras cortarles el servicio a nuestra población y ha dicho que las operadoras van a tener dos días para comunicar, preguntó por qué solo dos días, por qué no le da más plazo a la gente, sin embargo, con telefónica para que les haga cobros abusivos que ha hecho en diciembre, enero, febrero, observó que el tiempo para que les notifique a estas personas haya sido de más tiempo, y por presión de los ciudadanos lograron la medida cautelar el 14 de febrero donde se le demostró a telefónica, que no solamente que los cobros eran ilegales con sus abusivos incrementos, sino también que se le multó, por lo que pidió que le haga llegar el Boucher de la multa que pago telefónica, recalcó que obligó a que le devolviera todo ese dinero que habrían cobrado ilegalmente a los usuarios.

Al respecto, dijo que le ha mandado cartas para que le informe de qué acciones ha tomado Osiptel para garantizar que personas que han tenido un incremento irregular en sus tarifas les hayan devuelto su dinero, pero en la carta que le mandado usted dice que el 95 % ya han sido devueltos y el 5% que son más de 100,000 personas donde quedan, que raro que han sido devuelto, pidió que le haga llegar los nombres de ese millón de personas que les han devuelto el dinero para poner en sus redes y que todos vean si han pasado, porque ella no le cree. En el mismo sentido, le indicó que según Osiptel le ha indicado que el 27 de febrero del presente, ha ido a hacer inspección a la oficina de telefónica, por lo que le ha pedido el acta de dicho acto y luego le contesta que está en cuarentena, que no puede ir, sobre ello, le increpó que no debe ocultar información, y que hasta el día de hoy no le hace llegar el acta, pedidos que los está haciendo directamente en la sesión, seguramente que ellos han apelado. Finalmente, dijo que no lo quiere más en Osiptel.

En el desarrollo de las interrogantes, el congresista José Luis Luna Morales tomó la dirección de la Presidencia de la Comisión.

El señor Presidente otorgó el uso de la palabra a la congresista María Luisa Silupu Inga.

La congresista María Silupu Inga preguntó que sí al dictar la Resolución 043-2020-PD/OSIPTEL han tomado en cuenta que existe población en pobreza que va hacer afectada con esta medida de corte de servicio, considerando que son las que pagan las tarifas más bajas de telefonía, los mismos que han sido afectada por la pandemia del Covid 19, considera que el Estado tiene la obligación de proteger las telecomunicaciones de telefonía para la comunicación de estas personas, por lo que preguntó qué medida el Osiptel en protección de los consumidores en el servicio telefónico de los más pobres del país, no es justo que la población se vea afectada por estas decisiones.

El congresista Rolando Campos Villalobos sobre las decisiones realizadas por Osiptel preguntó ¿cómo se les ocurre hacer eso en plena emergencia?; Dijo tener entendido que la Defensoría del Pueblo ha emitido un Informe Especial 014-2020-DP, donde dice que, para garantizar los servicios públicos domiciliarios de electricidad, gas, telecomunicaciones ante la propagación del Covid 19, recomienda al ejecutivo que se prorrogue inclusive después de dos meses terminada la emergencia. Ahora, cómo sabemos hasta cuándo va durar la emergencia, le indico que entienda que tiene que estar a favor del pueblo, en catástrofe todos tienen que apoyar.

La congresista Robertina Santillana Paredes mencionando el Informe 014-2020-DP emitido por la Defensoría del Pueblo, donde se señala entre sus conclusiones que en esa emergencia la empresa de telecomunicaciones ha establecido los criterios para aplicar este fraccionamiento de deudas que carecen de sustento y no responde a un interés de salvaguardar los derechos de los usuarios. Sobre ello, le dijo que él confirma que las empresas de telecomunicaciones no le han hecho caso a Osiptel escudándose en la ley que propone Osiptel para superar esta rebeldía, considerando que ustedes son el órgano regulador y si el regulado no se somete al estado, realmente no tienen derecho de estar en el país. Añadió que es realmente contradictorio que él

revele la desobediencia de las empresas de telecomunicaciones al organismo regulador y venga a sustentar la decisión de Osiptel de dar herramientas a esas empresas que pueden dejar aislado y sin comunicación a los peruanos, preguntó por qué Osiptel hace esa defensa y no deja que estas empresas se valgan por sí misma, si han sido capaces de no hacer caso a su propio regulador.

El señor Presidente preguntó, si bien es cierto que en el artículo 86 del reglamento general de Osiptel le permite que el él pueda tomar la decisión de manera independiente de la Resolución 043-2020-PD/OSIPTTEL, por qué un tema tan delicado como este, no convocó al consejo directivo para su aprobación y solo lo hizo a través de una resolución de su presidencia y cuáles son los motivos que le llevó a tomar esta decisión tan apresurada que va a generar mucho daño a la ciudadanía. Luego, indicó que el artículo 9 del Decreto de Urgencia 035-2020-PCM establece dar facilidades de pago a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones debe darse durante el periodo de vigencia del estado de emergencia, ello se ha ampliado hasta el 30 de junio del presente, el cual no ha terminado, por ello, observó que la Resolución 043-2020-PD/OSIPTTEL contraviene lo dispuesto en dicho decreto de urgencia, preguntó cuál es su sustento técnico para contravenir con un decreto.

El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor y de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTTEL, en el sentido de absolver las preguntas de los señores congresistas, sobre la resolución aludida emitida por su presidencia dijo que primero se debe recordar que la decisión que dispuso la obligación de las empresas de no suspender el servicio por falta de pago fue justamente de resolución de presidencia, así que no se puede criticar por esas decisiones, además están obligadas a rendir cuenta al consejo directivo, y el consejo directivo por supuesto esta en la capacidad de modificar en todo o en parte. Entonces, la única razón por la cual se ha emitido esta resolución ha sido por la urgencia de tomar las medidas respectivas, tanto de urgencia para poder suspender aquellas acciones de pago como la urgencia para restablecer los pagos dada la situación económica financiera que estamos abordando y no solamente las que abordan las empresas. Al respecto, dijo porque se sigue pensando que las empresas son un mundo distinto que los usuarios, no nos vamos a poder poner de acuerdo con los congresistas que piensan que las empresas pueden seguir operando normalmente sin tener ingresos y que no se afecten a los usuarios, lamentablemente por más que nos duela es una realidad.

Aclaró que la disposición de Osiptel no fue para que los usuarios no pagaran y que no se les cortaran a los usuarios que no estuvieran en las posibilidades de pagar, en ningún caso el Osiptel dispuso que no se paguen los servicios. Sobre ello, dijo también es importante mencionar que el concepto de continuidad no significa que el usuario no pueda ser sujeto de corte cuando no paga el servicio, en concepto de continuidad en ninguna parte implica que el servicio tiene que ser gratuito y que no se pueda pagar.

Al punto de ¿por qué no se puede sancionar?, señaló que artículo 10 del Decreto de Urgencia 035-2020, establece “Inaplicación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las transgresiones al reglamento general de calidad de servicios públicos de telecomunicaciones aprobado por resolución del consejo directivo 123-2014-CD/OSIPTTEL producida durante el plazo de vigencia el Decreto Supremo 044-2020-PCM y sus ampliaciones no dan lugar a aplicación de sanciones siempre que las transgresiones sean de consecuencia de eventos no imputables a las empresas de servicios públicos con las telecomunicaciones a raíz de las medidas y restricciones en el marco del estado de emergencia nacional dispuesto por el, por sus efectos del Covid 19.

Igualmente realizó la lectura del artículo 9 numeral 4 del mismo decreto de urgencia, que las empresas prestadoras de servicio público de telecomunicaciones pueden brindar lo referido servicios con prestaciones reducidas a los usuarios que mantengan recibos vencidos. Dijo que

este decreto de urgencia les permite a las empresas bajar la calidad del servicio durante esta situación mientras están con recibos vencidos, ese decreto por un lado permite bajar la calidad y por otro lado le impide al Osiptel sancionar por ello. Estas empresas en un plazo máximo de tres días hábiles siguiente a la entrada de vigencia de la presente norma remiten al Osiptel la reducción de prestaciones para fines de supervisión y fiscalización, en otras palabras se les dijo bueno a las empresas ustedes díganle al Osiptel cuanto van a reducir las prestaciones, el Osiptel remitió una serie de disposiciones como cartas a las empresas diciendo que no pueden reducir menos de esto, porque con esto se afectaría el servicios, las empresas le respondieron lamentamos pero ellos van a seguir haciendo así, porque están habilitados por el Decreto de Urgencia 035-2020, por eso, poco es lo que ha podido hacer Osiptel en esta circunstancia, porque este decreto de urgencia tiene rango de ley.

Sobre las tablets que se esa repartiendo, dijo que ellos no tienen injerencia en cuales son los lugares donde se están repartiendo dichas tablets, luego les informó sobre la cobertura rural y sobre la deuda al Estado por parte de las empresas, dijo que Osiptel no es parte de ello; y que legalmente estas acciones recurridas porque así se dice legalmente en el poder judicial a través de contenciosos administrativo, se sabe que la constitución establece el derecho del contribuyente del administrado en términos generales de poder cuestionar las resoluciones administrativas del poder judicial, este es un derecho fundamental de cualquier persona natural y jurídica. Añadió que ellos dicen que litigan contra las empresas cuando estas acuden al poder judicial, para contradecir y normalmente en casi el 100 % de los casos terminan ganando a las empresas las que terminan pagando.

Aclaró que la multa más alta que el Osiptel ha emitido fue justamente a Telefónica del Perú y fue el año pasado con una sanción por 7387 UIT que abarca 31 millones de soles, que es la más alta impuesta en toda la historia durante su gestión, se le ha impuesto una medida cautelar a telefónica para que devuelva los aumentos dados en un mercado, el cual tiene poder de mercado como el e internet fijo. Con relación de que no entrega las actas, dijo que hay que entender muchas veces la supuesta severidad que algunas personas reclaman terminan siendo en verdad es favorecer a aquellas entidades que están siendo sancionadas, porque el procedimiento sancionador no es como sacar una papeleta y decir paga, el derecho sancionador que es un derecho tratado en la ley de procedimiento administrativo general, establece claramente concordancia con los derecho constitucionales, la posibilidad de que ellos se defiendan, el debido proceso es un derecho de todo proceso, entonces cuando se les exige que se entreguen actas están pidiendo que generen vicios procesales que terminarían justamente ayudando a aquellos que se quiere sancionar, hay que es acto de responsabilidad.

Respecto a los casos que faltan verificar de telefónica, dijo que faltan verificar 400 casos de la totalidad de usuarios y si no se ha encontrado es porque hay algunos problemas para ubicar a los usuarios, ya sea por cambio de domicilio, datos que no han quedado debidamente comprobado, están buscando resolver esos apenas 400 casos de la totalidad de aquellos involucrados de la medida que tomaron. Respecto de cuantas personas o cuántos estarían involucrados, dijo que la cifra que tiene actualizado que su equipo lo acaba de pasar es que las personas que deben 3 o más recibos son 8% de los recibos de la totalidad de usuarios de postpago en este momento, ósea el 65% son prepago, el 35% son postpago de ese 35%, el 8% son los que deben 3 o más recibos y los que deben 2 o más recibos son el 11% en total el 19% que estarían involucrados a esta situación de este 35 % de los usuarios.

En la misma medida, señaló que no es que sean indiferente a los usuarios, justamente por la decisiones que ha tomado, finalmente dijo que el Osiptel va a supervisar estrictamente el otorgamiento el fraccionamiento por parte de las empresas en esta primera fecha que ya viene y evaluarán las medidas que tengan que tomarse si ven que ese fraccionamiento no funciona como debería, las empresas tienen el incentivo de no perder clientes, ninguna empresa hace negocio cortando servicio, así que se espera por parte de las empresas y lo saben porque han

hablado con ellas que den todas las facilidades irrestrictamente a los usuarios para que el fraccionamiento sea una realidad, espera haber respondido a una serie de cuestionamientos.

El señor Presidente indicó que queda pendiente una invitación futura al Osiptel para ver el tema al detalle sobre la política de Osiptel en favor de los usuarios; agradeciendo su presencia, lo despidió.

Luego, **el señor Presidente** dijo que por la gravedad del impacto social económico y en la salud de educación si es que se llegase a aplicar la resolución 043-2020-P y porque vulnera el artículo 9 del Decreto de Urgencia 035-2020 que dispone que no se puede suspender las prestaciones de servicio público de agua, energía eléctrica y de telecomunicaciones en estado de emergencia nacional la comisión de defensa del consumidor puso a votación a los miembros de la Comisión en la sala virtual para su aprobación los siguientes acuerdos: Exhortar al Consejo Directivo de OSIPTEL para que evalúe la Resolución 043-2020PD/OSIPTEL que autorizó la suspensión del servicio a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones a partir del 3 de junio de 2020, al no haberse discutido, analizado ni aprobado por ese colegiado, siendo una disposición individual del presidente de Osiptel y Solicitar al presidente del congreso y a la junta de portavoces la convocatoria urgente al pleno del congreso al Presidente del Consejo de Ministros (PCM), Vicente Zaballos para que dé cuenta de la emisión de esta resolución de OSIPTEL que afectará a millones de ciudadanos, mientras tanto que suspenda la aplicación de dicha medida.

Ambos acuerdos fueron votados nominalmente, los mismos que fueron aprobados por UNANIMIDAD.

El señor Presidente solicitó acordar la dispensa de la aprobación del Acta para tramitar los acuerdos materia de la presente sesión, no habiendo oposición, la dispensa fue aprobado por UNANIMIDAD.

Finalmente, **el señor Presidente** levantó la Tercera Sesión Extraordinaria Virtual, siendo las 15 horas y 30 minutos.

JOSE LUIS LUNA MORALES
Presidente

ROBLEDO GUTARRA RAMOS
Secretario