

## ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2020-2021

DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA VIRTUAL

Lunes, 5 de octubre de 2020

*Sumilla: Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Sexta Sesión Ordinaria Virtual*

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 15 horas con 10 minutos del día lunes 5 de octubre 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, Rubén Ramos Zapana, Franco Salinas López, María Luisa Silupu Inga, Mariano Andrés Yupanqui Miñano y Zenaida Solís Gutiérrez; y la congresista accesitaria Jaqueline García Rodríguez.

Con el quórum reglamentario, se dio inicio a la Décima Sexta Sesión Ordinaria Virtual de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2020-2021.

#### I. ACTA

**El señor Presidente** dejó constancia que las actas de la Décima Quinta Sesión Ordinaria y Décima Quinta Sesión Extraordinaria del 28 y 30 de setiembre del presente, se aprobaron en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

#### II. DESPACHO

No hubo despacho

#### III. INFORMES

No hubo informes

#### IV. PEDIDOS

No hubo pedidos

#### V. ORDEN DEL DIA

**5.1. Presentación de Señor Doctor: NELSON SCHACK YALTA, Contralor General de la República para dar a conocer sobre los hallazgos o informes de control hallados por la Contraloría General de la República y las OCI, en los últimos 5 años en los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción**

**El señor Presidente** señaló que para la sesión se ha invitado al señor *Nelson Shack Yalta*, Contralor General de la República, para que apoye en la labor investigadora en virtud de la Moción de Orden del Día 11072, mediante la cual se facultó a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para investigar hasta por 180 días hábiles, a todos los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción, para determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de sus funcionarios; así como para proponer reformas normativas e institucionales que fortalezcan el rol

regulador del Estado en protección de los consumidores. Al señor Contralor se le ha solicitado que entregue los *hallazgos o informes de control hallados por la Contraloría General de la República y las OCI, en los últimos 5 años de los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción.*

**El señor Nelson Shack Yalta, Contralor General de la República,** mediante diapositiva dio detalle de las instituciones que están comprendidas en la investigación que realiza la Comisión. Luego, trató sobre los alcances de servicios de control ejecutados 2016-2020 y explicó sobre los alcances del presupuesto de devengados 2019 de las entidades reguladoras y supervisoras, y sobre el total general de informes emitidos por tipo de control, que fueron un total de 640 informes entre el 2016-2020.

Al respecto, ahondó y detalló de los alcances de los informes en el tema de control ejecutado que realizó a Susalud, Indecopi, SBS, Osinergmin, Osiptel, Ositran, Sunass, Sutran, Digemid. Asimismo, visualizó el registro y archivos de informes emitidos 2018-2020 (389 informes), del 2016-2017 (251 informes), sobre ello, dijo que se puede ver por vía web. Precisó, que si desean informes que no puedan bajarlo, los alcanzará a su despacho.

Siguiendo con su exposición, trató sobre la estrategia de control a organismos reguladores, supervisores y fiscalizadores 2020, y de su participación del sector público en el PBI. Luego, explicó sobre el presupuesto devengados 2019 – entidades reguladoras y supervisoras, y de presupuesto ejecutado 2019. Asimismo, desarrollo del total de capacidad operativa del OCI que realizó en las entidades y sobre los indicadores de acceso a servicios públicos.

En la misma medida, abordó sobre la estrategia de control a organismos reguladores, supervisores y fiscalizadores, que el objetivo principal es promover que los organismos reguladores, supervisores y fiscalizadores garanticen la eficiente y oportuna prestación de los servicios al público, gestión de clientes y reclamos y ejecución de recursos asignados, cumpliendo con las disposiciones legales y normativa interna. En cuanto a la función reguladora, detalló las siguientes acciones: evaluar el cumplimiento de las funciones de regulación que son de competencia de la entidad; revisar la emisión y aplicación de la regulación tarifaria; revisar la evaluación y seguimiento de los mercados de servicios públicos y evaluar la organización y administración de los arbitrajes, según la competencia de la entidad.

En cuanto a la funciones de supervisión y fiscalización, indicó las siguientes acciones: verificar el proceso de supervisión, fiscalización, inspección, recaudación y otras que son de competencia de la entidad o han sido asignados por disposiciones específicas; verificar la gestión y oportunidad de los procesos administrativos y/o sancionadores de competencia de la entidad; verificar la ejecución de sanciones, multas, cobranza coactiva, medidas correctivas y/o penalidades, de acuerdo a la normativa aplicable; verificar el proceso de supervisión y cumplimiento de los planes de vigilancia, prevención y control COVID-19, por parte de las empresas prestadoras de servicio y verificar el proceso de la supervisión y fiscalización de los procesos y contratos a cargo de cada entidad.

Sobre el control de función de atención a usuarios y reclamos, señaló lo siguiente puntos: verificar la gestión de atención de denuncias; verificar la gestión de atención de quejas; verificar la gestión de atención de reclamos de los usuarios; verificar la gestión de atención a usuarios y solicitudes, y verificar la gestión de solicitudes de otorgamiento o entrega de donaciones, mercancías y bienes durante la emergencia sanitaria, de acuerdo a la normativa competente.

En ese mismo sentido, abordó sobre la dimensión de servicios de control a organismos reguladores y supervisores, y detalló sobre los alcances del reporte de las acciones iniciadas y concluidas de entidades mediante cuadros.

**El señor Presidente** invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

**El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez** indicó que a raíz del mal proceso de la licitación de las tablets, el ministerio de educación llevó nuevamente dicho proceso para la adquisición de tablets para los estudiantes y docentes, preguntó si el informe que ha realizado algún control concurrente, de haberlo realizado cuáles han sido los hallazgos y observaciones a dichos procesos y si las observaciones fueron sancionadas.

Al respecto, el **señor Presidente** otorgó la palabra al señor Nelson Shack Yalta, Contralor de la República, indicándole que en adelante responda cada pregunta en forma individual del congresista José Luis Ancalle.

**El señor Nelson Shack Yalta, Contralor General de la República** señaló que el control concurrente es un proceso continuo, que de tal manera que van a seguir efectuando esos controles del tema de las tablets hasta que se hayan distribuido totalmente a nivel nacional. Hay que mencionar que el enfoque del control concurrente es acompañar de principio a fin en la medida de la realización de un proceso, y sea este sea la contratación de un bien en servicio o contratación de una obra. Al respecto, dijo que si se ha iniciado un nuevo proceso de control concurrente y se imagina que en los próximos días ya estará publicado. Va a averiguar y se lo hará saber de inmediato.

**El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez** indicó que para poder impulsar el correcto funcionamiento a las instituciones en Arequipa sobre todo en la institución de Salud, ha sido notorio de algunos abusos y corrupción de funcionarios, como por ejemplo de la denuncia en la ciudad de Camaná, del expediente dirigida a la Contraloría sobre cobros de devengados por el Decreto Urgencia 037-94, del servidor Jorge Luis Talledo Neyra responsable de RRHH de la red de salud de Camaná, preguntó, qué se hizo al respecto, ya que se sigue recibiendo las quejas y deficiencias del personal que labora allí.

**El señor Nelson Shack Yalta, Contralor General de la República** sobre el pago irregular a uno de los servidores de la red salud, dijo que ya lo ha empezado a ver, hay que recordar toda la contraloría ha estado en modo Covid-19 hasta el mes de julio, ello significa atender el control concurrente el control simultaneo de toda la plata que el gobierno estaba soltando para el tema del Covid-19, los pagos de devengados como menciona no han sido vista. Entonces, se ha retomado este tema, va a averiguar con la gerencia regional de control de Arequipa que es lo que ha pasado con ese caso, que está seguro que se está viendo, y que la próxima semana le alcanzará el informe respectivo.

**El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez** respecto del trabajo Covid-19 señaló que él también ha recorrido hospitales donde justamente se ha hecho uso de los recursos de Estado para la adquisición de bienes y servicios, el cual obedece a preguntar lo siguiente: el gobierno regional de Arequipa está construyendo la plaza cívica de jardín de Colca del distrito de Yura, esta asociación de vivienda es surgida de una invasión. ¿Puede el gobierno regional destinar recursos públicos a un terreno, aun sin saneamiento físico legal? Y si siendo socio el propio gobernador teniendo sus propiedades, qué ha realizado Contraloría al respecto. Además, es de conocimiento público este hecho.

Al respecto, **el señor Nelson Shack Yalta, Contralor General de la República** indicó que no puede contestar la pregunta porque no dispone de la información, le estará haciendo llegar esta semana. Aclaró que la Contraloría realiza miles de informes de control, y lo que hacen normalmente es prepararse para estas presentaciones en base a la agenda en la que le invitan y que a él en esta oportunidad se le ha convocado para ver el tema de los reguladores. El

comprende su preocupación, y que el mismo va a ver esta situación, que en el transcurso de la semana lo hará llegar la información.

**El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez** sobre las preguntas realizadas dijo que estará en espera de la respuesta del contralor para cumplir el tema de control.

**El congresista Rubén Ramos Zapana** señaló que, en la Dirección Regional de Puno, en el 2018 la contraloría ha intervenido el almacén donde había medicamentos que estaban vencidos, tiene conocimiento que un año después termino su informe, y a través de medio de comunicación se sabe que había 5 personas involucradas con responsabilidades. Cree que ese informe se alcanzó a la Diresa. Preguntó si la contraloría tendría la facultad directamente de denunciar si encuentra estas responsabilidades al ministerio público, y no necesariamente a la institución.

Por otro lado, refirió que en la semana de representación había reclamos de usuarios de Osinergmin en Puno, dio casos de irregularidades de cobros en los recibos en las tarifas. El ha cursado varios oficios, y se constatada in situ, resulta que el representan regional no se encuentra en la oficina, cuál sería su papel de la Contraloría en estos casos en la deficiencia de atención.

**El señor Nelson Shack Yalta, Contralor General de la República** en primer lugar señaló que ellos tienen una relación de cooperación interinstitucional, uno de ellos es hacer el acompañamiento de los representantes que, si lo consideran con las gerencias regionales en las semanas de representación, en algunas de esas semanas el viaja. Sobre las tarifas, eso es tema que ha recibido en la Contraloría durante la pandemia, son casos que la personas le presenta cuando viaja al interior del país.

El operativo contempla la verificación de como se está atendiendo los reclamos por parte del regulador y que cosa esta haciendo para fiscalizar bien, se supervisa que las empresas cumplan con su trabajo y que no abusen de su poder de dominio. Ha tomado nota de tema de Osinergmin en Puno y es parte de un proceso que está en curso. Esta denuncia está contemplada en el operativo que en el transcurso de las semanas va tener los resultados. Aclaró que no pueden intervenir sobre el proveedor privado, quien se tienen que preocupar que esto funcione bien a través de su ejercicio de regulador son las reguladoras, entonces dentro del conjunto de servicios de control que se va a hacer a Osinergmin, van a incluir dicha su observación.

Sobre la observación de las responsabilidades de funcionarios de salud en Puno, indicó que cuando la Contraloría hace un informe puede encontrar responsabilidades administrativas, civiles y penales, este debe estar publicado. Ahora lo que la Contraloría hace, es sacar los informes revela las irregularidades, postula las sanciones en las vías administrativa, civil y penal pero no sanciona a nadie. Es decir, hacen los estudios, los revela y se publica y se deriva a las instituciones sancionadoras. La Contraloría hoy por hoy no tiene capacidad sancionadora. Luego, explicó de lo que habría pasado sobre lo observado del informe por el congresista. Ha tomado nota sobre el informe, antes que termina la semana le hará saber.

**El señor Presidente** señaló al Contralor que toda la información que se le ha solicitado y este pendiente de entrega la deberá remitir en soporte virtual directamente a la Oficina 109 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, oficina de la Comisión.

**5.2. Continuación de las labores fiscalizadoras en virtud de la Moción de Orden del Día 11072, mediante la cual se facultó a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para investigar hasta por ciento ochenta (180) días hábiles, a todos los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción, para determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de sus funcionarios; así como**

## para proponer reformas normativas e institucionales que fortalezcan el rol regulador del Estado en protección de los consumidores

**El señor Presidente** señaló que se tiene la participación del señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, a quien le dio la bienvenida. Seguidamente, le indicó que se le cursó un oficio que se ha puesto en conocimiento de los miembros de la Comisión.

Antes de concederle la palabra, le invocó al señor Rafael Eduardo Munte Schwarz que diga la verdad, y le hizo la pregunta de rigor: señor Rafael Eduardo Munte Schwarz ¿Jura o Promete, decir la verdad y solamente la verdad, así como guardar reserva en asuntos que tengan el carácter de confidencial? Ante ello, el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz dijo que jura y promete y el señor Presidente señaló que sí así lo hicierais, que Dios y la Patria lo premie y si no fuera así, esta Comisión Procederá conforme a ley. Luego, le otorgó la palabra.

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel** mediante diapositiva trató sobre la regulación para la competencia, en donde refiere que la competencia es el objetivo prioritario y la regulación es el instrumento necesario para defender la competencia. Asimismo, abordó sobre el Estado y el modelo económico de la Constitución y explicó sobre el rol de los organismos reguladores en el marco de la Constitución - Sentencia recaída en el expediente 0008-2003-AI/TC rol del regulador. Asimismo, trató sobre las empresas operadoras y usuarios – relación de mutuo beneficio.

Por otro lado, dio alcances de lo referido por la OCDE: “Osiptel cuenta con altos estándares de calidad regulatoria” y sobre el rol del regulador, que involucra a los poderes del estado, empresas y consumidores. Al mismo tiempo, dio alcances del rol de los organismos reguladores, que contempla lo siguiente: suministrar el marco regulatorio necesario para promover nuevas inversiones, ingreso de nuevos operadores – Competencia; control de los estándares de calidad del servicio; promover el desarrollo sostenido del sector, a través de la prestación del servicio por operadores privados y sobre que mediante acciones ex ante (regulaciones previas), o ex post (sanciones disuasivas).

Siguiendo con su participación, trató sobre los siguiente puntos del marco institucional del Osiptel, marco institucional e ingresos del Osiptel, que comprende al organismo técnico especializado y autónomo; emite normas pro competencia y protege a los usuarios frente a las empresas; emite mandatos en las relaciones entre las empresas; fiscaliza obligaciones de las empresas y las sanciona; regula tarifas y condiciones entre las empresas y soluciona reclamos en segunda instancia y resuelve Controversias entre empresas.

De la misma manera, abordó sobre la evolución de la emisión institucional del Osiptel y del valor integridad: transformación de procesos; valor innovación: transformación de procesos en beneficio de los usuarios y sobre la transformación cultural/ transformación digital.

Por otro lado, desarrollo sobre los alcances de la organización del Osiptel, donde abarca, distribución de los recursos recaudados; servicios de consultoría de personas naturales y jurídicas; problemas en el financiamiento de las acciones del Osiptel que contempla de las nuevas responsabilidades sin el respectivo presupuesto. Asimismo, explicó sobre el número de trabajadores según función a nivel nacional, número de trabajadores según régimen laboral a nivel nacional y sobre el cuadro para asignación de personal (cap).

Luego, abordó sobre la selección de miembros del consejo directivo; proceso de selección de miembros del consejo directivo; proceso de selección de los vocales del Trasu; sobre los vocales

del tribunal administrativo de solución de reclamos – trasu y de la designación de cuerpos colegiados en la primera instancia.

Así también, abordó sobre el evolución del sector telecomunicaciones, que se refiere al desempeño del sector de telecomunicaciones; del crecimiento del sector de telecomunicaciones y del PBI; desempeño del sector telecomunicaciones: inversiones; sobre las líneas móviles: participaciones de mercado; internet fijo: participaciones de mercado; desempeño del sector telecomunicaciones: telefonía móvil; desempeño del sector telecomunicaciones: internet fijo; desempeño del sector telecomunicaciones: tv de paga.

Con relación al tema de mejores tarifas para los usuarios, trató sobre la renta promedio; de la tarifa por mbps del servicio de internet fijo, 2015-2019; tarifa por minuto del servicio de voz móvil, 2015-2019; tarifa por megabytes de internet desde teléfonos móviles, 2015-2019; tarifa por minuto del servicio de llamadas fijo-móvil de telefónica, 2015-2019; ahorro en los servicios de telecomunicaciones 2015 – 2019; oferta de equipos y planes con rentas de s/. 99 a 110; gasto mensual en servicios de telecomunicaciones de los hogares.

En cuanto a las intervenciones del Osiptel, dio algunos ejemplos que contempla la prohibición de suspensión de servicios por falta de pago durante el estado de emergencia; prohibición de suspensión de servicios por falta de pago (críticas iniciales de las empresas y Afin); evaluación de renovación contratos de concesión; intervención por aumento de tarifas de internet fijo; intervención por venta ambulatoria y de las intervenciones por bloqueo de equipos robados e inválidos. Asimismo, abordó sobre regulación de tarifas entre operadores móviles; regulación del cargo de terminación móvil; tarifa social; constante seguimiento de la portabilidad; desbloqueo de equipos; planes ilimitados (información al usuario); Osiptel ordena a empresas operadoras suspender planes de internet móvil “ilimitados”; regulación del servicio de cable y de promoción de planes para discapacitados.

Asimismo, trató sobre las acciones de fiscalización; sanción y multas impuestas a empresas operadoras de los servicios de telecomunicaciones; rangos de multas ante incumplimientos normativos según institución (en UIT); evolución de las multas en el sector (en miles de soles); participación de mercado por ingresos vs multas (2015-2020); multas por tipo de conducta y empresa (en miles de soles). Luego, explicó sobre monitoreo de la calidad durante el estado de emergencia y del monitoreo de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

En el mismo sentido, abordó sobre sobre gestión de reclamos y atención / protección de los usuarios del servicio de telecomunicaciones; reclamos presentados a empresas operadoras (primera instancia); servicios más reclamados (1ra. instancia) y de los reclamos en segunda instancia – Trasu Osiptel. Luego, desarrollo sobre el estado situacional, que abarca ingreso y resolución de expedientes de enero de 2016 a septiembre de 2020; acciones adoptadas. Asimismo, trató sobre diferentes medios de atención a los usuarios.

Sobre las iniciativas que Osiptel realiza como: Osiptel en los centros de atención de los operadores, monitoreo a nivel nacional; seguimiento al canal telefónico y redes sociales de los operadores; proceso de capacitación al personal de las empresas operadoras; capacitación a los canales de atención de las operadoras; aplicativo móvil de información y orientación; próxima implementación del sistema de gestión de usuarios y de la próxima implementación del contrato corto de abonado. Al mismo tiempo, indicó que se trabajó con consejos de usuarios y asociaciones de usuarios y que tuvieron acercamiento a grupos vulnerables y aliados estratégicos y trabajo con otros sectores. También explicó sobre la gestión y agenda pendiente y la transformación digital en el Osiptel.

En cuanto a las propuestas normativas señaló lo siguiente: garantizar una plena autonomía administrativa y económica del Regulador; incrementar la capacidad fiscalizadora contando con poderes de incautación (fuerza pública); aumentar el tope sancionador a límites superiores y similares a otras entidades; incrementar los ingresos del OSIPTEL para una mejor gestión de sus funciones, con el incremento de la alícuota y una definición de la base imponible para el cálculo del Aporte por Regulación igual a los otros reguladores; reorientar el destino de las multas para fortalecer el rol del OSIPTEL y la mejora de la calidad de los servicios al usuario; crear el Tribunal de Apelaciones en materia sancionadora y aprobar modificación a la LPAG: Notificación por correo electrónico y SMS.

Finalmente, en las conclusiones señaló que el Osiptel fiscaliza constantemente y ha sancionado severamente a las empresas operadoras ante sus incumplimientos, demostrando que no existe ningún sesgo para favorecerlas, y que la gestión del Osiptel, fiel a su rol institucional y legal, ha generado un tránsito exitoso de un monopolio privado hacia un mercado competitivo que ha logrado beneficios tangibles para los usuarios, sin dejar de ejercer su rol de protección de los derechos de los consumidores.

El **señor Presidente** encargó la conducción de la sesión a la congresista Robertina Santillana Paredes, Vicepresidenta de la Comisión.

**La señora Presidenta** invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

**La congresista Zenaida Solís Gutiérrez** según la exposición indicó que el Osiptel funciona de maravilla, sin embargo, encuentra que no, en verdad la pandemia nos encerró a todos y necesitamos más cable, más internet, celulares, y será por eso que recurrimos a dichas empresas que no tratan bien. Preguntó si el señor Muelle fuera un usuario común que tuviera problema con internet intermitente y que no logra comunicarse, como se sentiría ante la falta de atención oportuna. Las empresas de telecomunicaciones son las más quejadas, Osiptel demora en resolver a un reclamo hasta un año. Tratan mal a los usuarios porque no les importa.

Sobre ello, indicó que está indignada con el servicio de telecomunicaciones por falta de sensibilidad y atención oportuna. Además, no ha explicado de cuanto de los reclamos han sido resueltas, por lo que preguntó, cuánto de las quejas se han resuelto, cuántas multas se han puesto, cuál es el resultado de las campañas que nos comenta respecto de que los celulares robados no pueden ser usados.

**El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez** mostró preocupación por las conclusiones, en el tema de que haya habido una sanción severa a quienes hayan incumplido su servicio, dado que los reclamos siguen siendo recurrentes. Se habló acerca de las limitaciones que podría tener su institución respecto al Decreto de Urgencia 035-2020 específicamente en el artículo 10, donde si bien es cierto manifiesta algún límite o parámetro a Osiptel para sancionar los problemas de calidad, pero también hay otra disposición que para casos en que incurran las empresas, quiere saber si se ha limitado en su totalidad y si no se ha sancionado en este momento de pandemia a empresas de telecomunicaciones, no por situaciones fortuitas, entendiendo que ustedes han dado un informe de este decreto de urgencia para que la misma se pueda constituir, pero la situación está así.

Al respecto, se pone en la misma línea que hizo la congresista que le antecedió sobre los reclamos constantes por los usuarios. Luego observó sobre los expedientes de casos que están pendiente de resolver y dio cifras de la situación de los expedientes. Se habría detectado que las resoluciones que emite el tribunal administrativo de resolución de reclamos no están siendo eficientes y oportunos, porque no estarían atendiendo a la problemática. En ese tema, ha observado que del grupo de expediente son del 2018, considerando que falta menos de 3 meses para acabar el 2020, y sería 3 años que los expedientes están durmiendo, el cual está causando desesperanza en los usuarios. Cree que merece respuesta y reflexión por parte del Osiptel.

**El congresista Rubén Ramos Zapana** dijo que ha visto en la región de Puno casos de reclamos de usuarios, dio un caso personal de un contrato irregular en el cobro del servicio, entre otros casos similares, problema como el cambio de operador que le paso también, sobre ello, preguntó, cuál es el papel que ha estado jugando el Osiptel en estos últimos meses de cuarentena.

**La señora Presidenta** mostró preocupación, preguntó qué opina el Osiptel del artículo 10 del Decreto de Urgencia 035-2020, seguido dio lectura, el cual no establece ningún límite para sancionar de calidad y servicio (...), ella viene de provincia y sabe de la realidad del servicio de internet en el interior. Observó de las empresas que no han trabajado en esta pandemia, no le han descontado nada y siguen pagando, mientras a los grandes no se les cobra. Alertó que cuando hay quejas que van a reclamar a las empresas le dicen paga y después te damos la respuesta, por lo que preguntó quién le protege al usuario.

**La congresista María Luisa Silupu Inga** preguntó al invitado sobre el Decreto de Urgencia 035-2020 del artículo 10, le llama la atención porque el artículo no estableció ningún límite al Osiptel para sancionar los problemas de calidad del servicio..., se estableció que, si en el curso de las investigaciones el Osiptel lograba detectar problemas de calidad por causas no atribuidas a las responsabilidades de las empresas, Osiptel no pueda sancionarlas. Puso de ejemplo y luego indicó que se debe tener cuidado con ello, acto seguido preguntó, quién protege al usuario, el Osiptel debe sancionar cuando se abusa de los consumidores.

**El congresista Robledo Gutarra Ramos** mostró preocupación por las deficiencias del internet en Junín, luego, observó irregularidades en el cambio entre empresas operadoras y vienen recibos que no ha autorizado. Luego advirtió sobre irregularidades en la obtención de celulares.

**La señora Presidenta** otorgó la palabra al señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), para que conteste las preguntas de los señores congresistas.

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel** aclaró que viene a la Comisión para exponer en su calidad de Comisión Investigadora. Luego, dijo que no están contentos con el nivel de servicios que se da a los usuarios, y lo ha mencionado cuando ha hablado del tema de reclamos. Precisó que tiene un rol y ello es defender de los avances que están realizando. Su objetivo es dar mejores telecomunicaciones a mejor precio. Recalcó que en el 2020 ha sancionado al doble que el año pasado, cada vez se sancionan más y mencionó sobre la cantidad de usuarios y del enorme crecimiento del servicio. Sin embargo, nadie ha dicho que hay que darle más recursos al Osiptel. Indicó que en la exposición ha venido con datos y estadísticas claros, por lo que pidió que se tenga nivel de equidad con las instituciones, además, ellos trabajan con recurso limitado.

Por otro lado, señaló que se debe sumar un rol de responsabilidad, los topes de las multas del Osiptel son los bajos de todos los reguladores. Reconoció que las quejas son ciertas y se les dice a los operadores. También se debe entender, de cuáles son los beneficios, que están haciendo con recursos escasos.

Sobre las resoluciones pendientes de reclamos, explicó sobre las cifras de los expedientes y sobre las resoluciones de dichos expedientes. Sobre las multas, dijo que no es cuestión de imponer multas y multas, eso no es el problema del servicio, señaló de los cuadros y dijo que, dentro de su plan, se busca que el usuario este satisfecho con lo que recibe.

En cuanto al Decreto de Urgencia 035-2020, dijo que es evidente si ese decreto se expidió era justamente con la intención de limitar la capacidad que tenía el Osiptel para ejercer su función, porque de lo contrario, no tendría razón de haberse emitido porque el Osiptel siempre va atender a situaciones que dependa del caso fortuito que tenga que ver con la emergencia. Existen interrupciones de servicio especialmente en la selva, luego, explicó sobre las inversiones de los servicios de telecomunicaciones en todo el país. Pidió al Congreso y a esta Comisión que se le

de apoyo. Sobre la infraestructura de la instalación de internet, dijo que no depende del Osiptel, ello tiene que ser prevista y dada por el Estado.

Al respecto, **la señora Presidenta** dijo que los congresistas traen el clamor del malestar de los usuarios, observó que en la región de San Martín, Tarapoto, Moyobamba, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ha puesto torres claves de fibra óptica, por ello hace el reclamo.

**El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez** lamenta que no le ha haya absuelto de las preguntas sobre los miles de expedientes que no han sido resueltas y que habrían transcurrido 3 años, la población exige la solución de sus reclamos. Entonces a través de las facultades que tiene realizaran un informe sostenida en base a la documentación e información, no solo con el pronunciamiento, considerando el sufrimiento en esta pandemia de miles de peruanos.

Sobre ello, **el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel** indicó que ha explicado sobre los expedientes y las resoluciones, sin embargo recalcó de las cifras de los expedientes, y que su compromiso es resolver antes de fin de año.

**La señora Presidenta** le indicó al señor Rafael Munte Schwarz que toda la información que le ha solicitado y este pendiente de entrega la deberán remitir en soporte virtual directamente a la Oficina 109 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, Oficina de la Comisión.

Sobre el particular, **el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel** señaló que lo ha presentado a la Comisión.

### **1.3. Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 5250/2020-CR, 5343/2020-CR; 5598/2020-CR; 5904/2020-CR; 5960/2020-CR y 6303/2020-CR1 que propone ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.**

**La señora Presidente** indicó que este punto de la agenda se pasa para la próxima sesión, dado que se ha presentado solicitudes de congresistas para que se incluya de algunas modificaciones, ello implica que los congresistas puedan hacer llegar sus aportes a fin de ser analizadas.

Seguidamente, 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.

**Finalmente**, levantó la Décima Sexta Sesión Ordinaria Virtual, siendo las 18 horas con 58 minutos.

**JOSE LUIS LUNA MORALES**  
Presidente

**ROBLEDO GUTARRA RAMOS**  
Secretario

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