

## ACTA

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

#### PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

#### TERCERA SESIÓN ORDINARIA

**Martes, 7 de setiembre de 2021**

Sumilla:

*Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Tercera Sesión Ordinaria Virtual.*

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 13 minutos del día martes 7 de setiembre de 2021, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Adolfo Tacuri Valdivia, Américo Gonza Castillo, Luis Roberto Kamiche Morante, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Norma Martina Yarrow Lumbreras, Susel Ana María Paredes Piqué, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortez Aguirre; y los congresistas accesitarios Elvis Hernán Vergara Mendoza y María del Pilar Cordero Jon Tay.

**El señor Presidente**, con el quórum reglamentario, dio inicio a la Tercera Sesión Ordinaria Virtual de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

#### I. ACTA

**El señor Presidente** dejó constancia que el acta de la Segunda Sesión Ordinaria Virtual de la Comisión fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

#### II. DESPACHO

**El señor Presidente** dio cuenta que se ha recibido el Oficio 078-2021 remitido por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), mediante el cual invitan a participar en la reunión marco para la evaluación del desempeño de los reguladores económicos entre OCDE y Sunass, con el objeto de poder obtener recomendaciones que permitan un mejor desempeño del organismo regulador, que repercutan en mejorar la calidad de los servicios de saneamiento para beneficio de la población peruana. Luego, indicó a la secretaria técnica que, de lectura del documento, acto seguido, invitó a los congresistas que deseen participar, manifestarlo a través de la Secretaría Técnica.

#### III. INFORMES

**El señor Presidente** informó que se ha recibido el Oficio 598-2021-DM- MINSA, suscrito por el Ministro de Salud, por el que señala que no puede asistir a la sesión de la Comisión, tal como estaba programado, debido a actividades comprometidas con anterioridad. En ese sentido, el ministro Hernando Cevallos solicita se reprogramme su presentación para el 28 de setiembre próximo; acto seguido y sin oposición por parte de los congresistas miembros de la Comisión, señaló que procederá a reprogramar la invitación.

Por otro lado, señaló que conocida las protestas de los pobladores del distrito de San Juan de Lurigancho en donde por tercera vez se rompieron las tuberías del alcantarillado, el cual afectó la salud de los habitantes y de las viviendas; en respuesta a ello, en forma inmediata se remitió el Oficio 013-2021-CODECO/CR por lo que se convocó al señor Francisco Dumler, Presidente de directorio de Sedapal, para que se presente a esta comisión para que informe de lo ocurrido. Al no haber respuesta oficial, dijo que se estaría convocando en los próximos días a una sesión para invitarlo, tanto al representante de Sedapal, como al representante de la Sunass, para que informen sobre el problema expuesto.

#### IV. PEDIDOS

**El señor Presidente** invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

**La congresista Susel Paredes Piqué** pidió que se cite al titular del Ministerio de Transportes y Comunicaciones porque las obras que han realizado, habrían ocasionado la tragedia donde se han roto las tuberías del alcantarillado, el cual afecta a los vecinos de San Juan de Lurigancho. Dijo que estas obras son administradas por el ministerio, entonces que venga para que explique qué pasó con estas.

Al respecto, el **señor Presidente** dispuso a la secretaria técnica a tomar nota del pedido de la congresista.

**El congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay** señaló que ha tomado conocimiento a través de un reportaje de ATV noticias sobre la problemática que tienen los usuarios de los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones, quienes deben de esperar dos o tres meses en promedio, para que les concedan una cita, para tramitar sus pasaportes y luego deben hacer largas colas en las sedes de dicha institución para recogerlo. Asimismo, en el citado reportaje se da cuenta del caso de una usuaria cuyo hijo sacó una cita virtual y cuando llegó la fecha le indicaron que el sistema virtual, la había cancelado sin tener explicación alguna respecto de su cita.

Sobre ello, como Comisión considera que se debería adoptar medidas en protección a los usuarios de los servicios que brinda Migraciones porque es una situación que ya se viene produciendo desde hace varios meses. En este sentido, propuso que se invite al Superintendente de la Superintendencia Nacional de Migraciones para que informe sobre las acciones y medidas concretas que ha adoptado la institución a su cargo a efecto de dar fluidez, brindar una atención oportuna, y dar solución a los diferentes reclamos de los usuarios de los servicios que brinda dicha entidad para la obtención de sus pasaportes.

Sobre el particular, **el señor Presidente** solicitó a la secretaria técnica que tome nota del pedido del congresista para programar una invitación al representante de esa institución.

**La congresista Isabel Cortez Aguirre** comunicó que se encuentra por una de las zonas del distrito de San Juan de Lurigancho y los vecinos refieren que no tienen agua desde hace 3 días. Si bien es cierto que Sedapal está abasteciendo, pero es en la parte baja, pero en las zonas de AAHH que están en la parte alta de los cerros, no llega el agua. En ese aspecto, los vecinos están preocupados porque hay niños, ancianos y es necesario que las autoridades tomen cartas en el asunto y que desde la Comisión se podrían remitir oficios a los funcionarios correspondientes para que prioricen su atención a este hecho lamentable.

Asimismo, dijo que los pobladores refieren que ojalá que el día que les llegue el recibo, no les cobren del agua, porque muchas veces ha sucedido que, cuando no tenían agua, al fin de

mes les llegaba el recibo para su pago respectivo. Sugirió que se tome acciones sobre ello e igualmente les alcanzará los nombres de los lugares afectados.

En la misma preocupación, **el señor Presidente** dijo que se va a coordinar inmediatamente una convocatoria en la Comisión de Defensa del Consumidor, se va invitar al representante de la Sunass para que explique sobre esta problemática. Le sugirió que si pudiera tener mayor información de los lugares que se han quedado sin agua, que le haga llegar. Además, refirió que mandará a un equipo de la Comisión de Defensa del Consumidor al distrito de San Juan de Lurigancho para que haga las investigaciones, por lo que instó a tomar nota al asesor de la Comisión.

**El congresista Alfredo Pariona Sinche** solicitó que se inviten a los representantes de las empresas distribuidoras de energía eléctrica del departamento de Huancavelica para que expliquen las razones por la se tendría la más alta tarifa por consumo de energía eléctrica. Además, solicitó que se invite a las autoridades correspondientes y al organismo regulador del servicio eléctrico (Osinergmin) para que expliquen qué medidas han tomado o planean tomar para afrontar el alza en la tarifa eléctrica.

Al respecto, **el señor Presidente** indicó a la secretaria técnica que tome nota de las solicitudes del congresista.

**El congresista Ilich López Ureña** señaló que, en el anexo de Ricardo Palma, provincia de Satipo, Región Junín, le informaron los pobladores que la empresa distribuidora de energía de esa zona, que está a cargo de Electrocentro, ha hecho un trabajo inadecuado en su servicio, porque han dejado cables con carga eléctrica sueltas, el cual ya ha dejado a varios accidentados. Si bien es cierto que el procedimiento formal sería solicitar mediante documento, consideró que, siendo un caso importante, hará llegar toda la documentación para solicitar la información.

Ante ello, **el señor Presidente** le indicó a la secretaria técnica que proceda a tomar acción y recibir la información.

**El congresista Luis Roberto Kamiche Morante** alertó que desea tener reunión con representantes del Banco de Crédito del Perú, dado que se está cobrando al usuario el monto de 7.5 soles cuando se opera la tarjeta en otra ciudad distinta a la que pertenece su actividad. Si bien es cierto no hay intervención del Estado en cuanto a precios, pero le parece un poco abusivo cobrar ese monto, más aún en tiempo de pandemia. En ese sentido, preguntó, ¿bajo qué término y condiciones, el BCP toma esa medida de realizar dicho cobro a los usuarios?

Ante ello, **el señor Presidente** indicó programar la invitación a la representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's para ver el tema de cobros del sistema financiero.

**El congresista Elvis Vergara Mendoza** pidió que se solicite información, o en todo caso se le cite al titular del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que explique el motivo por el cual las clínicas están autorizadas para realizar la revalidación de las licencias de conducir. Dijo que no sabe, si es en Ucayali nada más, o a nivel nacional que están haciendo un cobro excesivo, mínimo de 300 soles para poder hacer un examen médico que no tiene ningún tipo de especialidad; esto estaría afectando gravemente la economía, especialmente de los taxistas, que viven del trabajo en el transporte público.

Sobre el particular, **el señor Presidente** indicó a la secretaria técnica que tome nota del pedido del congresista a efecto de invitar al ministro.

En el mismo sentido que el congresista Vergara Mendoza, **el congresista Adolfo Tacuri Valdivia** señaló que la revalidación de licencia de conducir solo se programaría a partir de octubre; entonces estos meses se tendrían dificultad de transitar, ya que sus licencias están vencidas, por ello, pidió que, si se va a invitar al ministro de transporte, también se vea el tema de la programación de la revalidación de las licencias.

**El señor Presidente** instó a la secretaria técnica, a tomar nota de lo solicitado por el congresista.

## **V. ORDEN DEL DIA**

### **5.1. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN QUE REALIZA OSIPTEL A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**El señor Presidente** señaló que ha sido invitado el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), refirió que el Osiptel, es un organismo adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y tiene funciones normativas en el sector de las telecomunicaciones, así como funciones regulatorias; de supervisión, fiscalización y sanción; funciones de solución de controversias y la solución de los reclamos de los usuarios.

Dijo que después del sector financiero, la mayor cantidad de reclamos de los usuarios se da en los servicios de telefonía, internet y de la deficiente calidad en la prestación del servicio por parte de las empresas operadoras. Esta comisión necesita conocer cómo el Osiptel viene cumpliendo con estas funciones, considerando los permanentes reclamos de los usuarios y la falta de atención.

Señaló que a esta comisión han llegado varios reclamos de usuarios por abusos cometidos por las empresas operadoras, como es el caso de la familia Vidalón Arakaky, que es un caso emblemático y escandaloso, son tres tipos de reclamos y uno de ellos se remonta a 12 años atrás, sin que encuentren solución y sobre todo justicia.

Dijo que el primer reclamo, viene desde el año 2009, por el cobro en exceso en una línea telefónica en un plan trio, contratado por 229 soles mensuales, y en los meses siguientes, le fueron incrementando a 300, 340 y hasta 400 soles. Ante ello, presentaron el reclamo en primera instancia y la empresa operadora le dio la razón, pero nunca cumplió su propia resolución y ahora figuran con una deuda de 1,938 soles. Finalmente presentaron una queja al Osiptel por el incumplimiento de la resolución, pero el problema continúa.

Señaló que el segundo reclamo, se origina el año 2020, cuando realizaron un contrato corporativo de celulares post pago con movistar, por seis meses, con chip. En el mes de julio migran, mediante portabilidad numérica a Entel y, a pesar de haber migrado, le pretenden cobrar los meses de junio, julio y agosto, además de una penalidad de 430 soles. Luego, presentaron una queja al Osiptel, quien dispone devolver lo cobrado en exceso; sin embargo, la empresa no cumple. ¿qué pasa con esta operadora que incumple lo dispuesto por el organismo regulador?

Mencionó que el tercer reclamo, es que en setiembre de 2020 contrataron una línea celular mediante un plan dúo, le dieron de baja en enero de 2021 y les siguen facturando; además, sucedió algo curioso, les comienzan a facturar por dos servicios dúos adicionales que nunca contrataron y que figuran con una dirección en chorrillos y otra en Lince. Los usuarios manifiestan haber presentado el reclamo a movistar desde hace tres meses y aún no obtienen respuesta.

Para complementar estos acontecimientos, dijo que se encuentran presentes la señora Justina Vidalón y usuarios que vienen sufriendo este calvario y han venido a la comisión para que se les escuche y se les haga justicia. Luego, dio la bienvenida a la señora Justina Vidalón y le otorgó el uso de la palabra para que exponga su caso.

**La señora Justina Vidalón, usuaria**, señaló que se siente indignada por todos los reclamos que ha venido realizando y no encontrar solución desde hace varios años, al mismo tiempo, relató sobre los contratos que realizó con telefónica, por lo que pidió encarecidamente una indemnización y que den solución a sus reclamos.

Ante ello, el **señor Presidente** indicó a la secretaria técnica que tome nota del caso, a los asesores para que realicen el análisis penal y civil, para tomar acciones.

Luego, señaló que se encuentra en sala, el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), que está acompañado por los señores Sergio Cifuentes, Gerente General de Osiptel; Luis Pacheco Zevallos, Gerente de Fiscalización del Osiptel; y en forma virtual están los señores Lenni Quiso, Tatiana Piccini y Luis Arequipeno, Gerente de Asesoría legal, a quienes les dio la bienvenida y otorgó el uso de la palabra.

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**, empezó su exposición explicando sobre los alcances del caso de la señora Justina Vidalón. Luego, por medio de diapositivas trató sobre los puntos del Marco Institucional, el rol de los organismos reguladores y señaló que, la OECD refiere que un regulador debe conjugar los intereses de los inversionistas, poderes del Estado y los consumidores y que el Osiptel cuenta con altos estándares de calidad regulatoria y abordó sobre la evolución de la misión institucional del Osiptel.

De la misma manera, desarrolló sobre la evolución del sector de telecomunicaciones, telefonía móvil, internet móvil fijo, telefonía fija, TV paga, y que hay mayor competencia en el mercado de líneas móviles gracias a las medidas regulatorias del Osiptel y mayor competencia en el mercado de internet fijo. También refirió que hay tarifas más bajas en internet fijo, a renta mensual promedio del servicio de Internet Fijo, la tarifa por Mbps del Internet Fijo se redujo. Asimismo, trató sobre la infraestructura desplegada y cobertura del servicio, y dijo que, a mayor infraestructura, mejor calidad.

En cuanto a las acciones de fiscalización y sanción, trató sobre los siguientes puntos: normas que rigen la calidad y cobertura de los servicios, reglamento de calidad de servicio; mediciones en campo de la calidad de los servicios móviles; elevando la calidad de los servicios con compromisos de mejora; velocidad medida de internet móvil-2020, centros poblados de Loreto presentan las menores velocidades medidas por ausencia de despliegue de Fibra Óptica de transporte.

Asimismo, explicó sobre la supervisión del internet fijo por departamento, el caso en Huancavelica, que la provisión del servicio de internet fijo se ha visto limitada por factores como infraestructura desplegada, requerimientos regulatorios establecidos (VMG: 70%), entre otros. Sudamérica: velocidad de descarga (MBPS) – internet fijo e internet móvil; Perú tiene precios más baratos que el promedio de la región; Osiptel cuenta con el tope de multas más bajo frente a otros organismos; multas impuestas a las empresas operadoras, 2020: Más de S/ 117 millones en multas impuestas a las empresas operadoras, Telefónica del Perú es la empresa más multada; tipos de multas impuestas (2018-2021\*), 2018-2021-I: 120 millones de

soles en multas a las empresas operadoras por temas de calidad de servicio y sobre la entrega de información.

Así también, abordó sobre los temas de acciones del Osiptel para fortalecer su función supervisora y fiscalizadora; internet móvil: monitoreo de la calidad percibida, que contempla a más de 75 millones de mediciones-BIG DATA, actualización cada quince días y analiza y compara información entre empresas en más de 600 distritos a nivel nacional; internet móvil: monitoreo a través de alarma, monitoreo de internet móvil, en un máximo de 1 hora a través de Sistema de Gestión de Alarmas; internet fijo: monitoreo a través de medición remota de abonados; internet fijo y móvil- monitoreo por mediciones automatizadas, están instaurando para el otro año, el Regulador que evaluará la calidad del servicio de internet fijo y móvil a través de mediciones automatizadas; revisión del reglamento de calidad y el Osiptel intensifica el bloqueo de celulares robados.

Seguidamente, abordó sobre la agenda pendiente y medidas para fortalecer al Osiptel; en cuanto a la agenda pendiente, dijo que se tiene que mejorar la calidad del servicio, mejorar la calidad de atención y buena gobernanza. Luego, refirió sobre las medidas para fortalecer al Osiptel; en primer lugar, dijo que hay que garantizar plena autonomía administrativa y económica del regulador, incrementar la capacidad fiscalizadora con poderes de incautación (fuerza pública), aumentar tope sancionador a límites superiores y similares a otras entidades, 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, aprobar modificación a la LPAG: Notificación por correo electrónico y SMS.

Finalmente, dio algunas apreciaciones a manera de conclusión y señaló 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 Osiptel fiscaliza constantemente y ha sancionado severamente a las empresas operadoras ante sus incumplimientos. El Osiptel es un organismo técnico altamente especializado. Es necesario que se garantice su autonomía para promover inversiones y blindarlo contra la corrupción y para OSIPTEL, la satisfacción de los usuarios, es su prioridad y por ello seguirá trabajando arduamente pues es consciente que aún hay espacio de mejora en los niveles de calidad del servicio.

Sobre la exposición, **el señor Presidente** dijo que se ha tocado diferentes temas, pero de la parte de las denuncias que se ha expuesto, no se ha detallado; alertó que la Comisión está analizando los tipos de casos, que se está en un proceso de investigación y se seguirá en ello, tomando, denuncia por denuncia, por lo que solicitó que se le remita la información a la comisión.

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)** señaló que en la Comisión anterior de Defensa del Consumidor y ORSP, antes a esta nueva comisión que se instaló, se realizó una investigación a los organismos reguladores, por ello, se remitió toda la información que le fue requerida. Se les pidió información de los últimos 5 años, se está hablando como de 700,000 mil resoluciones emitidas por el trazo y se cumplió con entregar cada uno de ellos. Por otro lado, dijo que el usuario tiene la posibilidad de ver su estado de su expediente por la página web y que existe un aplicativo en Osiptel que tiene una serie de aspectos, como el programa de “Checa tu Plan.”

Ante lo señalado, **el señor Presidente** refirió que se solicitará al Pleno del Congreso de la República las facultades de Comisión Investigadora para seguir con la investigación, porque parece que esa comisión no tuvo tiempo para hacer todas las investigaciones pertinentes. Observó que le hubiera gustado escuchar sobre los alcances de solución de las denuncias expuestas y de otras, por lo que preguntó, cuánto se ha solucionado y cuánto está pendiente. Asimismo, dijo que hubiera querido saber, si algún miembro del Consejo Directivo ha laborado directa o indirectamente en alguna empresa operadora que se supervisa, si han prestado servicios en estudios de abogados que compiten en primera y segunda instancia, es la información que se va a tratar de solicitar. Resaltó que los directivos del Osiptel deben tener independencia, eso es fundamental. Hizo referencia a dos cosas importantes, uno, la infiltración de las empresas dentro de los organismos reguladores, eso es lo que van a investigar y lo otro, la atención y solución de los reclamos que tienen los usuarios. Por ello, recalcó que se pedirá las facultades para investigar, por lo que pidió a los congresistas miembros de la Comisión, apoyar esta propuesta.

**La señora Justina Vidalón, usuaria**, mostró preocupación por el tiempo que viene reclamando su denuncia, y que no haya solución, considerando que en su oportunidad pidió audiencia con los representantes de la gerencia del Osiptel, pero, nunca se lo dieron. Además, el presidente del Osiptel habla del tema de fiscalización, al parecer no se ha hecho el trabajo respectivo.

**El congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay** indicó que, teniendo presente las recomendaciones realizadas por la presidencia, preguntó, cuáles son las coordinaciones y el mecanismo que vienen efectuando en el tema del registro de robo de equipos con la Policía Nacional y además por la nota de prensa que su institución emitiera, solicitó que se ahonde un poco más en el tema.

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**, dijo que ante operaciones y sanciones que realizaban, a veces algunas empresas denuncian ante la comisión de barreras burocráticas del Indecopi, vulnerando su libertad de operaciones. Dio alcances de algunos puntos complementando sus inquietudes. Luego, le cedió el uso de la palabra al gerente general para que exponga sobre el registro de robo de equipos.

**El señor Sergio Cifuentes, Gerente General del Osiptel**, señaló que en su oportunidad compartió mucha información con el ministerio del interior, sobre las reglas vigentes para los equipos robados y también de las estadísticas que generaron dicho bloqueo. Indicó que en cierto momento han coincidido, que han hecho operativos como en la cachina. Preciso que no tienen poder de incautación, de levantar esos equipos. Dijo que, en reiteradas veces, lo que han hecho es enviar al ministerio del interior la base de datos de las personas, sus nombres y DNI que recurrentemente han activado su chip en un equipo robado o adulterado. Explicó sobre ello.

**El congresista Luis Roberto Kamiche Morante** señaló que, según la exposición, indican que el Osiptel ha mejorado su trabajo, pero en sí, quieren saber de cómo ha mejorado su servicio, por ejemplo, las empresas de telefonía, no explican o es una publicidad engañosa, porque ofrecen el servicio de MEGABIT o MEGABAY que serían términos diferentes que lo utilizan para velocidad, los mismos que ofrecen una velocidad extrema, pero cuando se contrata el servicio es un 8 o 10% de velocidad bajo. En cuanto a la atención al usuario, comentó que ha vivido en carne propia, en la ciudad de La Libertad, dado que uno se va atender en el Osiptel, se demoran dos, tres horas para que le atienda un operador, seguido, le

preguntan, qué paso con la empresa de telefonía, uno le explica todo el tema al trabajador del Osiptel, el mismo, lo transcribe y nos dicen que, se tiene que esperar 10 días. Con respecto al caso producido en Huancavelica, observó que el Osiptel informó que se fue, pero no se sabe porque, entonces, si ellos no saben, menos sabrá el usuario. Además, dijo que no es necesario irse a la sierra para no tener señal. Cree que el servicio de telefonía en el Perú, en comparación con otros servicios de América Latina, es muy bajo.

**El señor Presidente** refirió que está viendo la posibilidad de que las denuncias vengan directamente a la comisión y no pasen por otro organismo, porque no están dando solución a los reclamos. Luego, preguntó, cómo interpreta el caso de la señora que expuso, ¿dónde está el problema de que el organismo no cumple su propia resolución?, qué cosa cree usted que está fallando, para nosotros poder apoyar o modificar alguna norma? Mostró preocupación por los casos que no se resuelve, quiere que le planteen una solución, ya que son actos técnicos, preguntó, ¿qué esa pasando?

En la misma línea, el **El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)** dijo que no está satisfecho con lo que está pasando, invitó a la señora Justina Vidalón al Osiptel para ver la situación de su caso. Luego, explicó sobre la situación de los expedientes y del proceso de su tramitación. Puntualizó que la mala gerencia de las empresas, no es competencia del Osiptel, más bien se les sanciona. Añadió que el Osiptel en su función más allá de la atención a los usuarios, es su capacidad limitada, porque no pueden contratar personas, luego, explicó sobre el presupuesto que manejan y sin embargo, señaló que con los recursos limitados siguen trabajando.

**El señor Sergio Cifuentes, Gerente General del Osiptel**, explicó sobre los lugares de atención y los medios por los cuales pueden presentar su denuncia y reclamos. Luego, desarrollo y aclaró sobre los alcances del caso de la señora Justina. Refirió que realizan proceso de gestión para resolver los problemas con las empresas. Asimismo, abordó sobre el sistema y su procedimiento, en donde se puede ver la tramitación de los casos y de su situación. Finalmente, trató sobre los monitoreos que realizan, y que las empresas descargan en el sistema, la solución que se les ha dado a los usuarios.

**El señor Luis Pacheco Zevallos, Gerente de Fiscalización del Osiptel**, trató sobre el tema del departamento de Huancavelica, referido a la provisión del servicio de internet fijo que se ha visto limitada por factores como infraestructura, ante ello, dijo que estará en proceso de fiscalización. Luego, explicó sobre la oferta comercial de las empresas y de los alcances de los megabytes. Abordó sobre el plan “Checa tú Plan” y señaló que allí está la información para los usuarios que quieran contratar un servicio, de cuáles son los atributos que más se les acomoda. El problema sobre la conexión de algunos usuarios y les invitó que se conecten en la página web y que pueden solicitar un acompañamiento y hacer mediciones de su problema con un asesor, en forma remota.

**El señor Presidente**, al señor gerente le preguntó, qué solución se plantea para los casos de las personas que años vienen reclamando sobre algún mal servicio. Ante ello, dijo que van a presentar la documentación respectiva, por tipo de casos y ver el tipo de acto para solucionar. Luego, preguntó, sí les falta algo o qué está fallando para lograr el objetivo para resolver los casos, porque no se puede ver tantas quejas sin solución. En la misma medida, preguntó, cómo se va solucionar el caso de la señora Justina Vidalón.

Al respecto, **el señor Sergio Cifuentes, Gerente General del Osiptel**, dijo que hace un mes se ha modificado del reglamento, el tema del proceso de reclamo y ello refleja desde que el usuario presenta su reclamo, hasta el acto que debe ser ejecutado. Luego, dio estadística de los reclamos, y que la mayoría es de la empresa Telefónica del Perú. Aclaró que la modificación que se ha establecido, no solo reduce plazos, sino también garantiza que las empresas puedan demostrar el cumplimiento de sus soluciones. Entonces, esta modificación exige a las empresas, la implementación de un sistema, para poder validar, demostrar y les dan un plazo de implementación para cada tema, sobre ello, dijo que, con mucho gusto, se le remitirá no solamente el documento que fue aprobado por el consejo directivo, sino también, cómo estas modificaciones, del tema de reclamos, van a contribuir a una mejor atención. Asimismo, indicó que hay una mesa de trabajo instalada para evaluar los temas de reclamos, justamente en esa mesa se resaltan los temas que son más importantes. Señaló que con la empresa telefónica se tiene una serie de reuniones para darle una revisión especializada a los procesos.

**El señor Presidente** preguntó, si ya tienen un planteamiento para solucionar el caso de la señora Justina Vidalón, o lo van a estudiar, dado que desde hace años viene reclamando. Por otro lado, instó a que se le alcance los puntos en dónde están las trabas que no les permite trabajar, para apoyarlos desde el Congreso de la República, para evitar que estos casos no queden sin solución e indicó que lo invitarán nuevamente.

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**, dijo que terminado esta sesión, se reunirá con la señora Justina para ver la situación de su caso. Señaló que remitirá la norma que fue aprobada, en el cual se constata que se ha tomado acción para mejorar el sistema de reclamos. Además, indicó que agradece que la comisión tenga la intención de apoyar en disposiciones al Osiptel, en aras de incentivar para que las empresas mejoren su servicio. En esa medida, harán llegar las proposiciones normativas y espera que la comisión adopte las que están proponiendo. Explicó sobre el manejo del proceso de solución de los reclamos de los usuarios que involucra a las empresas, que éstas tienen que resolver y aclaró que ojalá puedan tener mayor capacidad de sanción.

**El señor Presidente** dijo que alcanzará todo el expediente del tipo de casos de la ciudadana que se ha escuchado en la Comisión, de los cientos que tienen y precisó que van a ir preparando todo un problema tipo y lo van a entregar con anticipación, para que les plantee soluciones.

**La señora Justina Vidalón, usuaria invitada**, agradeció al Presidente de la Comisión, José Luna, pidió al gerente de Osiptel que de inmediato le den solución a sus reclamos que desde hace 12 años viene solicitando.

Al respecto, **el señor Presidente** dijo que la señora representa a cientos de tipos de ese problema y que están analizando los casos que se encuentran en la comisión, y ver los tipos de problemas y su solución.

**El congresista Alfredo Pariona Sinche** dijo que representantes de la región del departamento de Huancavelica, sobre el tema del servicio de internet fijo que se ha visto limitada por factores como de infraestructura, indicó que es álgido este caso de las operadoras, por lo que preguntó, si desde su instancia, qué sugerencia haría para que en Huancavelica, el servicio de internet funcione a cabalidad, a dónde se acudiría, al ministerio de transporte, o a qué instituciones. Ante la situación de conductas infractoras reiteradas de

parte de las distintas empresas prestadoras de servicios, preguntó, ¿qué otra medida se puede tomar?

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**, explicó que desde antes de la pandemia fueron a Huancavelica, se reunieron con los operadores para ver cuáles eran los problemas de los usuarios y qué mejoras se harían para la calidad del servicio. Además, hace dos semanas se reunieron de forma virtual con autoridades del departamento de Cerro de Pasco, para ver los problemas y resolver sus necesidades.

**El congresista Ilich López Ureña** señaló que, desde la bancada de Acción Popular, observó en el tema de que dicen que el Perú tiene el precio más barato de la región, pero el análisis desde el punto que se ha visto, no es un análisis íntegro y global, porque si se evalúa el promedio de ingreso de las personas en Chile, México, Brasil, lógicamente no va ser lo mismo que del ingreso en el Perú. En ese entender, ese indicador, si bien es cierto, le pueden reflejar a ustedes que están haciendo un buen trabajo, pero también puede ser un indicador engañoso, toda vez que no se está tomando en cuenta los indicadores.

**El señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)** explicó sobre los indicadores que se ha expuesto con anterioridad y señaló que las empresas tienen que superar una serie problemas, que muchas veces en las regiones se dan.

Sobre el particular, **el señor Presidente** solicitó mayor información, mayor gestión de gerencia en defensa del consumidor, y mayor control. Añadió que lo tiene clarísimo de que la forma de bajar los precios, es cuando hay mayor competencia. Que como Comisión van a actuar, por ello, recalcó que se les invitará nuevamente, van a revisar al detalle en lo que están fallando y que todo eso merece una investigación exhaustiva.

Al respecto, **el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)** dijo que se pone a disposición una y tantas veces sea necesario, se siente honrado de liderar al Osiptel y cree que tiene un equipo técnico respetable en la institución. Finalmente, asintió para que cuenten con su compromiso de seguir trabajando en bien de los consumidores.

**Finalmente, el señor Presidente** 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 Tercera Sesión Ordinaria Virtual, siendo las 13 horas con 20 minutos.

**JOSÉ LEÓN LUNA GALVEZ**  
Presidente

**LUIS ROBERTO KAMICHE MORANTE**  
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.*