

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

NOVENA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 16 de noviembre de 2021

Sumilla:

Se aprobó por unanimidad:

1. *La aprobación del Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR.*
2. *La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Novena Sesión Ordinaria.*

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 11 minutos del día martes 16 de noviembre de 2021, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Nieves Esmeralda Limachi Quispe, Américo Gonza Castillo, Luis Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Diego Alonso Bazán Calderón, Susel Ana María Paredes Piqué y Miguel Ángel Ciccía Vásquez.

El señor Presidente, con el quórum reglamentario, dio inicio a la Novena Sesión Ordinaria 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 Octava Sesión Ordinaria de la Comisión fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

El congresista Luis Cordero Jon Tay pidió dejar constancia que en el acta de la Octava Sesión Ordinaria, en la página 4 su apellido materno figura con “i” latina, siendo su apellido con “y” griega y que en esa misma página y en la página 5 en la parte de su apellido falta la letra “r” pues debe decir Cordero.

El señor Presidente dispuso que se deje constancia de las correcciones señaladas.

II. DESPACHO

El presidente informó del cambio de integrante de la Comisión y dio la bienvenida a la congresista Nieves Esmeralda Limachi Quispe, quien ingresa como miembro titular en reemplazo del Congresista Jorge Samuel Coayla Juárez por la bancada Perú Libre.

III. INFORMES

El señor Presidente invitó a los señores congresistas a formular sus informes.
No hubo informes.

IV. PEDIDOS

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

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante se encuentra preocupado por lo que le han comunicado, en el sentido de que el exministro Valqui estaría inubicable, por ello preguntó, qué medida se puede tomar para ubicarlo, porque detrás del señor existe un sin número de preguntas que hacer, que no es solamente para los consumidores, sino para el país; por lo que pidió el apoyo, a efecto de buscar una estrategia para su ubicación.

Al respecto, **el señor Presidente** instó a la secretaria técnica que informe.

La secretaria técnica indicó que, efectivamente conforme el Presidente dio la orden en la sesión pasada, se generó el oficio de invitación al señor Valqui, exministro de transportes y comunicaciones, al mismo tiempo, se hicieron las gestiones para entregar la invitación, finalmente no se ha tenido éxito al desconocer su dirección real; sin embargo, se ha solicitado el reporte del Reniec de los datos del exministro mencionado, el cual se está en espera, a efecto de notificar en el domicilio que registra.

Complementando sobre el particular, **el congresista el Luis Roberto Kamiche Morante** dijo que de repente se puede gestionar con el viceministro de esa gestión o algún asesor principal que dé cuenta de cómo se firmó ese contrato con la empresa de telefonía.

El señor Presidente dispuso a la secretaria técnica tomar las acciones pertinentes al respecto; y recalcó que, justamente por esos temas de fiscalización necesarios se está pidiendo al Pleno las facultades de comisión investigadora.

La congresista Susel Paredes Piqué se mostró preocupada y dijo que el presidente de Essalud sistemáticamente se niega a venir a la sesión de la comisión, ya parece una burla, a pesar de que ella lo ha pedido por escrito, pero el señor hace caso omiso. Ante ello, dijo que los usuarios en el tema de la salud, están sufriendo arbitrariedades de esta gestión, por lo que instó a tomar alguna decisión, tal vez poner en agenda, si se necesita las facultades de investigación, se debe ver el tema.

Al respecto, **el señor Presidente** dijo que con la facultad de comisión investigadora se les puede traer de grado o fuerza y se le puede ubicar donde se encuentre, a nivel nacional e internacional, por ello se necesita unir fuerzas para que se apruebe esa facultad en el Pleno.

V. ORDEN DEL DÍA

5.1 Sustentación de proyectos de ley

- **Sustentación del Proyecto de Ley 469/2021-CR, Ley Ahorro para mi Vejez**

El señor Presidente mencionó que se procedería a la sustentación del Proyecto de Ley 469/2021-CR, Ley que crea ahorro para mi vejez, de autoría de la congresista Roselli Amuruz Dulanto, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista Roselli Amuruz Dulanto mediante el uso de diapositivas, sustentó el contenido del Proyecto de Ley 469/2021, por el que se propone la Ley que crea ahorro para mi vejez.

Luego, señaló que el proyecto de ley tiene por objeto la creación de un Sistema Previsional Complementario, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10 de la Constitución Política del Perú, el cual será financiado con un porcentaje del Impuesto General a las Ventas (IGV)

que paguen los consumidores finales por la adquisición de bienes y servicios y de un porcentaje de la renta que afecta al Impuesto a la Renta (IR) para los trabajadores de cuarta y quinta categoría.), asimismo, contribuirá al otorgamiento de una pensión para todas aquellas personas naturales que cumplan los requisitos que establece la presente ley.

Siguiendo con la sustentación, detalló las disposiciones de la propuesta legislativa. Seguidamente, ahondó sobre el marco normativo constitucional y legal vinculante, relacionado a la propuesta legislativa; al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone su proyecto de ley.

En síntesis, dijo que la propuesta legislativa establece que el impuesto general a las ventas de todos los consumidores y el impuesto a la renta de los trabajadores de la quinta categoría; y profesionales de cuarta categoría, forman parte de la recaudación del Estado, en consecuencia, el proyecto de ley, ayuda a garantizar la distribución equitativa con justicia social. Al respecto, señaló que es importante que existan opiniones técnicas, por lo que sugirió que se debería invitar al representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, para que brinden sus opiniones.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que se han solicitado opiniones técnicas a la Oficina de Normalización Previsional, al Ministerio de Economía y Finanzas, al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a la Red Nacional de Organización de Personas Adultas Mayores, ANAMPERU, al SENAJUPEP, por lo que indicó que el proyecto de ley es importante.

La congresista Susel Paredes Piqué refirió respecto del proyecto de ley en cuestión, señalando que uno de los grandes problemas son las pensiones, habida cuenta que una de las razones por las que los catedráticos no quieren jubilarse, es que estando en actividad estarían ganando 7000 soles, y su pensión sería de 1000 soles. Sin embargo, sobre la AFP's, le preocupa los costos altos por las comisiones que cobran por administrar, esto es un problema actual que se tiene que analizar.

El señor Presidente explicó sobre los alcances de los beneficios del Proyecto de Ley 118/2021-CR, que sería parecida a la propuesta legislativa sustentada.

La congresista Lady Mercedes Camones Soriano sobre la sustentación del contenido de la propuesta legislativa en mención, sugirió invitar a la sesión de la comisión al representante del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF y al representante de la SBS a efecto de tener más claro el sentido de la proposición.

El señor Presidente dispuso a la secretaria técnica de que se tenga en cuenta la sugerencia de la congresista.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante mostró preocupación por las bajas pensiones que se estarían dando a los trabajadores, luego, dio a conocer un caso particular de una persona que trabajaba y que luego dejó de hacerlo con 45 años, le sobrevino un cáncer, tiene algo de la AFP, pero no puede disponer del dinero, y se preguntó en el caso de un familiar cercano que tenga cáncer y que se necesite urgente el dinero, pues de por medio esta su vida, en ese caso la AFP's no le va dar su dinero, entre otros casos, entonces es una problemática que debe evaluarse, porque es su dinero.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que por eso se está planteando un nuevo sistema de pensiones, con una pensión realista.

- **Sustentación del Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos**

El señor Presidente señaló que a continuación se tiene la sustentación del Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos, de autoría del congresista Enrique Wong Pujada, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

El congresista Enrique Wong Pujada mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.

Dijo que el objeto es establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de los fraudes informáticos; a través de la consolidación de denuncias ciudadanas, las que se realizan por medio de ventanillas virtuales, contribuyendo con la Policía Nacional del Perú en la recopilación de información.

Siguiendo con su sustentación, señaló que el problema que pretende resolver y combatir, es el denominado “phishing”, entendido como el “método para engañar y hacer que se comparta contraseñas, números de tarjeta de crédito, y otra información confidencial haciéndose pasar por una institución de confianza en un mensaje de correo electrónico o llamada telefónica.” En especial bajo la modalidad de “smishing”, cuya característica es que se realiza mediante mensajes de texto (SMS) conteniendo un enlace, con la finalidad de sustraer dinero de sus cuentas bancarias.

En la misma medida, explicó sobre los alcances de los supuestos: ventanilla virtual, denuncias de fraudes informáticos, intentos de fraudes informáticos, fraudes Informáticos: robo masivo. Al mismo tiempo, ahondó y desarrolló el sustento técnico sobre las disposiciones que contempla esta propuesta legislativa, y detalló sobre los beneficios que propone el proyecto de ley, por lo que sugirió el apoyo a los congresistas en esta importante propuesta.

Sobre la proposición expuesta, **el señor Presidente** comunicó que se ha solicitado las opiniones técnicas de Indecopi, PCM, Osiptel, SBS, la Asociación de Bancos del Perú - Asbanc, Ministerio del Interior y a especialistas en la materia.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia abrazó la importancia del contenido de la propuesta legislativa, pero, dijo que habría la necesidad de incluir las páginas web informales de los medios de comunicación de prensa escrita y televisiva, toda vez que aparecen esas llamadas, esas invitaciones al fraude. Entonces habría que añadir en la ley que permita limitar, es decir, si la empresa de comunicación, ya sea un periódico, etc. No obstante, si ellos están permitiendo que en su página web publiquen ello, allí también deberían asumir la responsabilidad de filtrar a quienes están permitiendo la publicación.

Sobre la sugerencia referida, **el señor Presidente** dispuso a los asesores que se tomara en cuenta dicho aporte en el Predictamen.

- **Sustentación del Proyecto de Ley 572/2021-CR, por el que se propone la Ley que incorpora la sexta y séptima disposiciones complementarias a la Ley 29158, Ley orgánica y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia, evitando la llamada puerta giratoria.**

El señor Presidente, como autor de la iniciativa legislativa, procedió a sustentarla mediante el uso de dispositivas, inició señalando los alcances del contenido del Proyecto de Ley 572/2021-CR, por el que se propone la Ley que incorpora la sexta y séptima disposiciones complementarias a la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia, evitando la llamada puerta giratoria.

Luego, dijo que el Proyecto de Ley tiene por objeto incorporar en la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, la Sexta y Séptima Disposiciones Complementarias, disposiciones referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos, como un mecanismo de transparencia evitando la llamada puerta giratoria.

Siguiendo con la sustentación, dio a conocer de funcionarios que estarían inmersos en esta problemática de la llamada puerta giratoria. Al mismo tiempo, detalló y dio sustentó técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán y ahondó en los alcances de las disposiciones y beneficios que propone esta iniciativa legislativa. Por lo que solicitó el apoyo a los congresistas para la aprobación de la proposición.

5.2 Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, por el que se propone la ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo

El señor Presidente sustentó el contenido del pre dictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, por el que se propone mediante un texto sustitutorio, la Ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo, al mismo tiempo, dio cuenta de las opiniones técnicas de las entidades públicas y privadas. Luego, dio alcances de las instituciones que habían sido consultadas para la elaboración del pre dictamen y explicó sobre las implicancias, y problemática detallada en la propuesta.

Explicó que actualmente el servicio al ciudadano del Indecopi, es un área que tiene a su cargo solucionar las controversias en las relaciones de consumo, a través de conciliaciones y que esta conciliación es una vía alternativa y gratuita para la atención y solución de los reclamos; en donde los consumidores pueden acudir antes de iniciar un procedimiento administrativo en Indecopi. Luego, explicó sobre el procedimiento de los casos que se dan en este centro de conciliación y sobre las ausencias de los proveedores a estas audiencias, que estaría perjudicando a los consumidores, que sin perjuicio que este procedimiento está establecido en el Código del Consumidor, el Indecopi no habría establecido mecanismos e incentivos que motiven a los proveedores a solucionar las controversias con los consumidores, en las audiencias de conciliación.

Asimismo, trató sobre los antecedentes del marco normativo vinculante a la propuesta legislativa. Seguidamente, detalló el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que solicitó el apoyo a los congresistas.

Terminada la sustentación, por disposición del señor presidente, la secretaria técnica dio lectura literal al texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, por el que se propone, mediante un texto sustitutorio, la Ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo, el mismo que ha sido repartido a los señores congresistas.

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

La congresista Susel Paredes Piqué observó el artículo 147-A.7, señalando que la relación del usuario con las empresas es desigual, y que está de acuerdo con la propuesta legislativa, salvo una pequeña observación en el punto 147-A.7, que dice *“en el caso de que el consumidor reclamante sea el que no asiste a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”*, dijo que debe tenerse en consideración la relación asimétrica entre consumidores y las empresas proveedoras de los servicios, quienes tienen más capacidad para defenderse, por ello, sugirió que se ponga lo siguiente: *“en el caso que el consumidor reclamante sea el que no asiste **por segunda vez**, a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”*.

Al respecto, el señor Presidente dijo que aceptaba la propuesta señalada por la congresista Paredes Piqué.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia, observó el artículo 147-A.2 señalando que hay diferencia entre el denunciante y denunciado, toda vez que cuando el usuario hace la denuncia, finalmente no gana nada, entonces, el Estado recibe el dinero, pero el denunciante consumidor no, por lo que sugirió que en la ley se establezca un porcentaje que sea beneficioso al consumidor.

El Congresista José Luna Gálvez manifestó estar de acuerdo con lo señalado por el congresista Tacuri Valdivia y consideró que el monto del 10% señalado como multa en el proyecto de ley no era suficiente y que éste porcentaje debería elevarse al 30%.

Luego, **el señor Presidente** aceptó la propuesta del congresista Tacuri Valdivia y consideró que el monto a fijarse como multa deba ser del 30%.

El señor Presidente señalando que no había más intervenciones dio por concluido el debate y dispuso tomar en consideración todos los aportes e instó a la secretaria técnica a contar los votos en forma nominal.

La Secretaria Técnica hizo las precisiones conforme lo ordenó el presidente de la Comisión, señalando que:

*“Se saca a votación nominal de los señores congresistas miembros de la Comisión, el texto sustitutorio, con dos modificaciones, en el artículo **147-A.1 Al proveedor que habiendo sido debidamente notificado no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia, es pasible de multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT) y en el artículo 147-A.7 En el caso de que el consumidor reclamante sea el que no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”***.

Con modificaciones señaladas, **el señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, con un texto sustitutorio que propone la Ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo

Luego de la votación nominal, el Dictamen fue aprobado por unanimidad, con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Luis Roberto Kamiche Morante; Adolfo Tacuri Valdivia; Américo Gonza Castillo; Luis Cordero Jon Tay; Jorge Morante Figari; Auristela Obando Morgan; Silvia Monteza Facho; Lady Camones Soriano; Diego Bazán Calderón; Susel Paredes Piqué y Miguel Ángel Ciccía Vásquez.

5.3 La protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

El señor Presidente dijo que en atención a la solicitud del señor Luis Roberto Kamiche se ha invitado a los representantes de las cuatro empresas de telecomunicaciones, para evaluar la protección de los usuarios en el servicio de telecomunicaciones, sobre los temas: a) medidas adoptadas en relación a las denuncias de los usuarios sobre publicidad que realizan las empresas de telecomunicaciones al ofertar sus servicios, b) efectividad de los servicios de atención para la resolución oportuna de los reclamos de usuarios y c) nivel o porcentaje de cumplimiento de la conectividad y cobertura efectiva de los paquetes y planes ofrecidos en telefonía celular y servicio de internet, materializados en los contratos con los usuarios. Luego, presentó a los señores presentes en la Sala de sesiones Juan Pacheco Romaní, Gerente General de AFIN; Mario Coronado Barriga, representante de Telefónica del Perú; Juan Rivadeneyra Sánchez, representante de Claro Perú, a quienes les dio la bienvenida y les otorgó la palabra en el orden señalado.

El señor Juan Pacheco Romaní, Gerente General de AFIN, mediante el uso de diapositivas, explicó sobre los servicios que brinda las empresas de telecomunicaciones que están afiliadas a AFIN. Luego, dio a conocer de la problemática en este aspecto, sobre las implicancias de las barreras burocráticas y que hay muchas situaciones de servicios que habría que mejorar en el servicio para avanzar como país y en beneficio de los usuarios.

Siguiendo con su exposición, trató sobre el tema en torno de la publicidad de planes móviles de las asociadas a AFIN se realiza en función a la cantidad de datos de descarga (GB) y dijo que las asociadas a AFIN apuestan por la solución anticipada de reclamos y la reducción de plazos de atención. Al mismo tiempo, abordó sobre el impacto del uso de internet a nivel rural y que para que ese crecimiento sea uniforme a nivel nacional, se requiere acelerar en el despliegue de infraestructura; finalmente dio a conocer de las propuestas para mejorar la calidad y conectividad.

El señor Juan Rivadeneyra Sánchez, representante de Claro Perú, desarrolló sobre los propósitos de la empresa, que implica mejorar el servicio, con la implementación de los servicios modernos. Señaló que están incrementado la cobertura de internet en los centros poblados y que tienen la mejor disposición en trabajar para mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones.

El señor Mario Coronado Barriga, representante de Telefónica del Perú, señaló que el compromiso de la empresa de telefonía es avanzar y explicó sobre la cobertura a nivel nacional. Asimismo, dijo que el servicio de internet ha llegado a centros poblados, no obstante, indicó que todo es perfectible y están trabajando para ello, y lo que se busca es que los usuarios puedan tener acceso a las herramientas de última generación para lograr gestionar sus propios servicios, entre otros aspectos relacionados.

El señor Presidente invitó a los congresistas a formalizar sus preguntas e inquietudes.

El señor Luis Roberto Kamiche Morante señaló que, con respecto a las empresas afiliadas a la asociación de AFIN, preguntó, ¿cómo se está regulando las empresas de telefonía con relación a los cableados que generan una contaminación visual excesiva y los postes por el peso, generan peligro a los ciudadanos, aspectos que no ha tenido ningún interés por mejorar este tema? Con relación a la empresa Claro, pidió que le expliquen, ¿por qué en sus recibos no figura la deuda anterior?, dado que varios usuarios cuando se atrasan en el pago le cortan el servicio y es preocupante que cuando van a reclamar, le solicitan el recibo del pago anterior; ante ello, el usuario presenta su queja y no procede, al final el usuario tiene que pagar lo que le indican por la necesidad misma, entre otros casos.

También, preguntó, ¿Qué hacen las empresas de Movistar y Claro, cuándo cortan el servicio?, les dicen que hay fallas en la línea, les piden que presente un reclamo, mientras el usuario pierde horas de trabajo, u otras actividades que está haciendo, sumando a ello, a veces no contesta o le contesta la operadora, lo cual perjudica al usuario en diferentes formas.

El congresista Alfredo Pariona Sinche dijo que está en la misma posición del congresista que le antecedió, observó diversas problemáticas con el servicio de telecomunicaciones, luego, pidió que le expliqué sobre el pago de sus tributos e impuestos y manifestó que las reguladoras estarían favoreciendo a estas empresas. Además, en la Sunat registraría que estas empresas tienen montos que pagar, por ello, preguntó a los representantes, si no desean pagar los impuestos o solo quieren ganar.

El congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay dijo que en el mismo entendido de lo manifestado por el congresista Luis Kamiche, hay diferentes problemáticas al respecto, por lo que preguntó, ¿cuáles son las principales barreras o problemas que han encontrado según lo que han expuesto?, y sobre la uso de la fibra óptica del país, para brindar un mejor servicio, es decir, si ya tienen definido sobre la problemática por parte de alguna instancia pública o privada; y cuáles son las principales barreras que tienen, para que esto sea posible y poder interconectar con todo el país para un mejor servicio.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante preguntó a los representantes de Claro y Movistar, si cuando hacen su publicidad sobre el servicio de megas, le dan el servicio en megabytes o gigabyte, observó que no se estaría informando a los usuarios sobre estos planes y paquetes; al mismo tiempo preguntó, ¿qué tipo de servicios brindan?

El señor Presidente indicó que la ley de aportes por regulación establece que las empresas reguladas deben dar como aporte hasta el 1% en su facturación, por lo que preguntó si ese porcentaje por regulación son parte de las utilidades de la empresa o se incluye en los costos y se le carga a los usuarios, preguntó, ¿cuántos millones anuales representa ese aporte por regulación? Asimismo, hizo mención al tercer tema que aparece en la agenda, sobre el nivel o porcentaje de cumplimiento de la conectividad y cobertura efectiva de los paquetes y planes ofrecidos en telefonía celular y servicio de internet, materializados en los contratos con los usuarios, pidió explicación de ello y sobre el porcentaje de solución de reclamos de cada empresa.

El señor Juan Pacheco Romaní, representante de AFIN, explicó sobre la contaminación visual y sobre situación de las conexiones aéreas. Luego, trató sobre las barreras que se han encontrado en las municipalidades e incluso en Lima Metropolitana por la instalación de antenas para el despliegue de las nuevas fibras ópticas. Ante ello, dijo que se puede dar mejor servicio con infraestructura en el servicio de telecomunicaciones, entre otros puntos relacionados.

El señor Presidente preguntó si reciben alguna información del porcentaje de reclamos que hay de cada empresa y porcentaje de solución de reclamos, si tienen alguna idea, porque estarían hablando de una sola parte.

Al respecto, **el señor Juan Pacheco Romaní, representante de AFIN,** explicó mediante el uso de estadísticas, sobre la situación de los reclamos.

El señor Luis Roberto Kamiche Morante observó y dijo que cuando una persona quiere hacer una empresa, hace un estudio de mercado y de factibilidad, para poder emprender el servicio, y para ello, siempre se tiene que ver el lado humano; preguntó, cuando se cae un

poste por algún motivo y mata a una persona, ¿quién asume la reparación civil?, entre otras observaciones del servicio.

La congresista Susel Paredes Piqué observó sobre la problemática en debate, y dio detalles de su experiencia municipal con los cableados en las calles. Ante ello, dijo que para las empresas de telecomunicaciones más fácil es poner un cable nuevo que retirar los cables en desuso, en esa medida, no habría relación de proporcionalidad en la responsabilidad de las empresas. Entonces, tienen que tener empatía con los usuarios y respetar a los ciudadanos donde ellos tienen ganancia.

El congresista Jorge Alberto Morante Figari preguntó a los representantes, si es que tienen un protocolo de catastro de los cables que hayan colocado y de los cables que tienen en uso, y de los cables en desuso. Dijo que concuerda con las preocupaciones de los señores congresistas sobre este tema, que existe una gran cantidad de cables que sobrecargan en los postes y existe gran cantidad de problemas. Preguntó, si saben, si tanto sus empresas como las de electricidad tienen un catastro de sus cables. Sobre ello, dijo que habría que ver si se tiene gran cantidad de cables en desuso que están en los postes, por qué si las empresas no los quieren, se podría ver que el Estado los tome y se pueda hacer tal vez, que alguna concesión o algún contacto para que alguien pueda retirar los cables e incluso como reciclable, porque muchos de esos cables tienen cobre, tienen determinados metales que pueden ser perfectamente reciclables.

El señor Juan Rivadeneyra Sánchez, representante de Claro Perú explicó sobre el procedimiento del tema de los recibos, sobre las deudas, sobre los pagos, y sobre la implementación de la modernidad digital. Luego, complementó sobre una aplicación que se llama *mi claro*, donde podrán ver los usuarios sus recibos entre otros detalles, ello se implementó por la pandemia. Luego, mediante el uso de estadísticas explicó sobre la situación de los reclamos y sobre la atención a los clientes. Por otro lado, desarrolló y dio alcances de los planes de servicios de megas y megabytes, dado que cuando se habla de segundos se habla de velocidad y cuando se habla de megas se habla de capacidad. Entonces, un plan puede tener la cantidad de megas que es la cantidad de datos que se puede cargar en un periodo y cuando se habla de megabytes por segundo, es la velocidad del internet, en ese sentido, estoy contratado en un plan. Aclaró y comunicó sobre los medios por donde pueden acudir cuando tienen alguna duda, al mismo tiempo, explicó sobre la conectividad y estabilidad de las redes, y dio a conocer de las cifras de las atenciones de los servicios, sin perjuicio que hay puntos que mejorar. De la misma manera, explicó sobre el proceso de catastro de cableados que realizan, y dijo que si tienen, y que sus redes no son tan antiguas como de otros operadores, y que podría haber excepciones.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante se refirió al señor representante de Claro Perú y recalcó que la información de los detalles de los usuarios debería figurar en los recibos, porque estas omisiones de información están perjudicando a los usuarios. Luego, sugirió que se tiene que capacitar al cliente externo, que es el usuario. Por otro lado, observó y dijo que no se habría hecho la aclaración del tema de megas y megabytes. Al mismo tiempo, pidió que explique sobre el tema de la velocidad de subida y bajada de los archivos, esas velocidades es muy importante informar al usuario. Finalmente, dijo que se debe ser consciente de dar solución a la problemática del cableado que está en las calles, entre otros problemas.

El congresista Alfredo Pariona Sinche recalcó y pidió que se les aclarara sobre las deudas que tiene cada operador de telecomunicaciones.

El señor Mario Coronado Barriga, representante de Telefónica del Perú, dando respuesta a las preguntas de los congresistas, explicó sobre la situación y proceso de las deudas, recibos, redes e internet. Luego, señaló que han pagado sus impuestos, pero, están en desacuerdo con las determinaciones de Sunat y ahondó en el tema de las multas e intereses, el cual indicó que es preocupante. En cuanto a los aportes de las compañías, dijo que son 3 aportes, el 1% es para el fondo de universalización de telecomunicaciones, el 0.5% para el ministerio de transportes y comunicaciones, y 0.5 % para el Osiptel, este último es el que se ha cambiado, que es 0.8 %. Por otro lado, explicó sobre la atención de reclamos a los usuarios, el cual ha venido descendiendo y explicó sobre el porcentaje de los reclamos que tienen, y sobre las instancias en que se encaminan estos reclamos, sin embargo, refirió que es evidente que hay cosas que mejorar, para dar un mejor servicio satisfactorio al cliente.

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 la dispensa fue aprobada por unanimidad.

Finalmente, levantó la Novena Sesión Ordinaria, siendo las 13 horas con 53 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
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.