

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA 2021**

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

**3ª SESIÓN
(Matinal)**

**MARTES, 7 DE SETIEMBRE DE 2021
PRESIDENCIA DEL SEÑOR JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ**

—El proceso de transcripción de la sesión se ha desarrollado con dificultad debido a cortes en la grabación, audios ininteligibles y fallas de conexión con la Internet.

—A las 11:06 h, se inicia la sesión.

La SECRETARIA TÉCNICA.— *(La grabación no registra el inicio de la sesión)...* Ilich López Ureña.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— Presente, señorita secretaria.

Gracias.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Congresista Silva Monteza Facho (); congresista Lady Camones Soriano (); congresista Diego Bazán Calderón (); congresista Norma Yarrow Lumbreras (); congresista Susel Paredes Piqué (); congresista Susel Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (PM).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista.

Congresista Miguel Ángel Ciccía Vásquez.

El señor CICCIA VÁSQUEZ (RP).— Miguel Ciccía, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista.

Congresista Isabel Cortez Aguirre.

La señora CORTEZ AGUIRRE (JP).— Presente. Presente, señorita secretaria.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista.

Señor Presidente, se deja constancia de las dispensas presentadas por los congresistas Kamiche Morante, Morante Figari, Monteza Facho y Lady Camones Soriano.

El señor KAMICHE MORANTE (PL).— Disculpe, señorita secretaria, le saluda Roberto Kamiche. Yo no he presentado dispensa.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Presente el congresista Kamiche.

El señor KAMICHE MORANTE (PL).— Gracias.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Señor Presidente, con el *quorum* establecido puede iniciar la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Siendo las once horas con seis minutos del martes 7 de setiembre del 2021, contando con el *quorum* de Reglamento, se da inicio a la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Se deja constancia que el Acta de la Segunda Sesión Ordinaria de la comisión se aprobó en su oportunidad con dispensa de su lectura; y copia de ella se ha tramitado oportunamente a sus correos institucionales.

Pasamos a la estación Despacho.

DESPACHO

El señor PRESIDENTE.— Señores congresistas, la Presidencia da cuenta que se ha recibido el oficio 078-2021 de la Sunass, en 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 regulador que repercutan en mejorar la calidad de los servicios de saneamiento para beneficio de la población.

La secretaria técnica dará lectura al documento.

Secretaria técnica, dé lectura al documento, por favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señor Presidente.

Es un oficio de fecha 11 de agosto del 2021, un oficio circular 078-2021-Sunass-PE dirigido a usted como presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, donde el asunto señala que son reuniones marco para la evaluación del desempeño de los reguladores económicos entre OCDE y Sunass, señalando que la OCDE, después de reuniones que tuvo con la entidad de Sunass en el mes de junio, ha solicitado programar una segunda reunión para poder precisar las relaciones entre el Congreso de la República y la Sunass, de forma tal de poder tener un conjunto de recomendaciones que permitan un mejor desempeño del regulador que repercutan en mejorar la calidad de los servicios de saneamiento para beneficio de la población peruana.

En ese sentido, han programado una reunión para el jueves 9 de setiembre, en el horario de diez a diez y cuarenta y cinco, y solicitan que, como la reunión anterior, se realice a través de la plataforma *Zoom*, y el *link* será enviado directamente por el equipo de OCDE a tres funcionarios que deseen participar.

En ese sentido, están solicitando se designen a tres funcionarios que representen al Congreso de la República para esta reunión marco entre OCDE y Sunass.

El PRESIDENTE.— Si algún señor congresista quisiera participar en dicho evento, puede indicarlo a través de la secretaría técnica.

Pasamos a la sección Informes.

Informes

El señor PRESIDENTE.— Señores congresistas, la Presidencia informa que se ha recibido el oficio 598-2021-DM-MINSA, suscrito por el ministro de Salud, señalando que no puede asistir el día de hoy, tal como ha está programado, debido a actividades comprometidas con anterioridad. El ministro Hernando Cevallos solicita se re programe su presencia para el 28 de setiembre próximo.

Si no existiera opinión en contrario de los señores congresistas, se procederá a reprogramarlo para dicha fecha.

Asimismo, se informa que, conocida las protestas de las familias de San Juan de Lurigancho, en donde por tercera vez se rompe la tubería de alcantarillado, afectando la salud de los habitantes y las viviendas, en forma inmediata ayer enviamos el oficio 013-2021-CODECO-CR, convocando de urgencia al señor Francisco Dumier Cuya, presidente del directorio de Sedapal, para que se presente ante esta comisión e informe sobre lo ocurrido. Al no haber respuesta oficial estaremos convocando en los próximos días una sesión extraordinaria, invitando tanto al representante de Sedapal como de la Sunass, que es el ente regulador, para que informe sobre este problema.

Si algún señor congresista desea hacer algún informe, puede escribir al chat o levantar la mano.

La señora PAREDES PIQUÉ (PM).— Señor Presidente, señor Presidente, soy la congresista Susel Paredes, y pido la palabra.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Susel Paredes, tiene usted la palabra.

La señora PAREDES PIQUÉ (PM).— Señor presidente, yo sugiero también a su despacho que se cite al ministro de Transportes, porque las obras que han producido esta tragedia a los vecinos de San Juan de Lurigancho tienen que ver con obras que administra el ministro de Transportes. Entonces, a mí me parece necesario que venga y nos explique qué pasa con esas obras.

Esa es mi intervención, señor Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Señora secretaria técnica, tomar nota de lo propuesto por la congresista.

Tiene la palabra el congresista Cordero.

—Durante la intervención del orador hay fallas de conexión con la Internet.

El señor CORDERO JON TAY, Luis Gustavo (FP).— Gracias, Presidente.

Señor Presidente, he tomado conocimiento a través (ininteligible) de parte de noticias, de 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 se le conceda una cita para tramitar su pasaporte. Y todos deben hacer largas colas en las sedes de dicha institución para recogerlos.

Asimismo, en todo el reportaje se da cuenta del caso de un usuario cuyo hijo sacó una cita virtual, y cuando llegó a la fecha le indicaron que (ininteligible) había cancelado sin ninguna explicación alguna respecto de su cita.

Al respecto, como comisión, considero que debemos adoptar medidas de protección a los usuarios de los servicios que brinda Migraciones, porque es una situación que ya se viene produciendo (ininteligible) .

En este sentido, propongo que se invite a la Superintendente Nacional de Migraciones con la finalidad de que informe sobre las acciones y medidas concretas que ha adoptado la institución a su cargo con la comunidad, (ininteligible) 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 los pasaportes.

Finalmente, le solicito que mi pedido pase al Orden del Día y sea sometido a consideración de los **(3)** señores congresistas.

Gracias, Presidente.

El señor PRESIDENTE.— No se ha escuchado en la parte informática, pero, señorita secretaria técnica, por favor, tomar nota del pedido del congresista para programarlo. Es un organismo que tenemos que invitar, Migraciones.

¿Algún otro congresista que quisiera participar?

La señora CORTEZ AGUIRRE (JP).— Congresista José, pido la palabra, por favor.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Monteza, tiene usted la palabra.

La señora CORTEZ AGUIRRE (JP).— He pedido la palabra, congresista José. Soy Isabel Cortez.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Cortez, tiene usted la palabra.

La señora CORTEZ AGUIRRE (JP).— Muy bien. Gracias.

Bueno, estoy por acá por San Juan de Lurigancho por pedido de muchos vecinos, que no les ha llegado agua ya más de tres días, que están sin agua. Si bien es cierto que está abasteciendo Sedapal, pero es en la parte baja, pero en las zonas de los asentamientos humanos, arriba, en los cerros, no llega agua ahí. Entonces, estos vecinos están preocupados, desesperados porque hay muchos niños, muchas personas ancianas.

Por tanto, es muy necesario que nuestras autoridades tomen cartas en el asunto. Desde la comisión se tendría que mandar los oficios a los directorios correspondientes para que prioricen y les den más agua, porque ellos están sin agua ya varios días, señor congresista.

También ellos dicen que ojalá que el día que les llegue el recibo no les cobren, porque muchas veces cuando les han cortado así el agua, han estado varios días, inclusive meses, sin embargo, a fin de mes igual les llegaba el recibo de agua.

Entonces, compañero José, tomar cartas en el asunto y poner eso en agenda.

Yo les voy a alcanzar las zonas donde no les ha llegado agua, las zonas que he visitado de los cerros. Estas familias están preocupadas. Entonces, yo le voy a alcanzar los lugares, el nombre de los lugares.

Eso es todo.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señora congresista.

Sobre el tema de la Sunass, vamos a organizar inmediatamente una convocatoria de emergencia en la Comisión de Defensa del Consumidor. Vamos a invitar a Sunass para que nos explique esta problemática.

Si pudiera tener mayor información de pueblos que se han quedado sin agua y no tienen ninguna posibilidad, le recomendaría que me apoye con eso.

Vamos a enviar un equipo de Defensa del Consumidor, un equipo a San Juan de Lurigancho, a que haga las investigaciones y entrevistas que correspondan.

Tome nota, asesor principal y secretaria técnica, enviar equipo de Defensa del Consumidor a San Juan de Lurigancho, con todo el equipamiento que corresponde.

¿Algún otro congresista quisiera participar?

Pasamos a Pedidos.

Pedidos

El señor PRESIDENTE.— Se ofrece la palabra.

Los señores congresistas que deseen formular algún pedido pueden escribir al chat en este momento y se le dará el uso de la palabra en el orden que lo soliciten.

El señor PARIONA SINCHE (PL).— Pido la palabra, señor.

El señor PRESIDENTE.— Señor congresista Pariona, vicepresidente, tiene usted la palabra.

El señor PARIONA SINCHE (PL).— Muchas gracias, Presidente. Solicito que se inviten a los representantes de las empresas distribuidoras de energía eléctrica de Huancavelica para que expliquen la razón o razones de que Huancavelica tiene la más alta tarifa por consumo de energía eléctrica en la región Huancavelica.

Así también solicito que se invite a las autoridades correspondientes a la regulación del servicio eléctrico (OSINERGMIN) para que expliquen qué medidas han tomado o planean tomar para enfrentar el alza en la subida de la tarifa eléctrica, especialmente con respecto a los clientes regulados.

El señor PRESIDENTE.— Señora secretaria técnica, tome nota del pedido del vicepresidente de CODECO, para tomar acción y programar inmediatamente.

Otro congresista que quisiera participar.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— Sí, señor Presidente, Ilich López.

El señor PRESIDENTE.— Repita, congresista, su nombre.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— Mi nombre es Ilich López, señor Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Proceda, congresista.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— Acaba de ocurrir un suceso que considero es de relevancia en mi departamento, señor Presidente. En el anexo de Ricardo Palma, el distrito de Coviriali, en Satipo, informan los pobladores que han dejado la empresa distribuidora de energía, que en esa zona está a cargo de Electrocentro, han hecho ahí trabajos inadecuados respecto a sus servicios, donde hay varios accidentados porque han dejado cables con carga eléctrica.

Si bien es cierto el procedimiento normal sería a través de la documentación respectiva, sino que considero que es un caso importante. Entonces, haré llegar inmediatamente todos los datos para que se pueda solicitar información.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señor congresista.

Secretaria técnica, proceda a tomar acción y recibir la información del señor congresista.

Congresista Roberto Kamiche, tiene usted la palabra.

El señor KAMICHE MORANTE (PL).— Gracias, señor Presidente.

Yo quisiera, por favor, tener una reunión con los representantes del BCP, por este tema de esos siete soles cincuenta que se cobra al usuario cuando se opera la tarjeta de otra ciudad.

Si bien es cierto no hay intervención del Estado y hay libertad de mercado en cuanto a precios de producto, pero la verdad que me parece, más aún en tiempos de pandemia, un poquito, digamos, disculpando el término, abusivo, de que una persona que gana

930 soles al mes, saque de su cuenta sueldo, digamos, de Barranca, sacando su cuenta en Lima, y tengan que cobrarle siete soles cincuenta, casi el 1% de su sueldo. Entonces, no me parece justo.

Yo quisiera saber bajo qué términos y condiciones el BCP toma esa actitud frente a sus usuarios.

Gracias.

El señor VERGARA MENDOZA (AP).— Señor Presidente, pido la palabra. Congresista Elvis Vergara.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Elvis Vergara, tiene usted la palabra.

El señor VERGARA MENDOZA (AP).— Señor Presidente, le pido a través de su presidencia que se solicite información o, en todo caso, de ser posible, se le cite al ministro de Transportes a fin de que pueda explicar el motivo por el que las clínicas que están autorizadas por el ministerio para poder hacer la revalidación de las licencias de conducir —no sé si en el caso de Ucayali nada más, no sé si es un tema aislado o es a nivel nacional— están haciendo un cobro excesivo, mínimo 300 soles, para poder hacer un examen médico que no tiene absolutamente ningún tipo de especialidad.

Entonces, esto afecta gravemente la economía **(5)** especialmente de los hermanos taxistas que se dedican a vivir precisamente del transporte público. Así que pido por su despacho que pueda atenderse este pedido.

El señor PRESIDENTE.— Señora secretaria técnica, tome nota del pedido del congresista para invitar al ministro.

¿Algún otro congresista que quisiera hacer algún pedido?

El señor TACURI VALDIVIA (PL).— Señor Presidente, Germán Tacuri.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Tacuri, tiene usted la palabra.

El señor TACURI VALDIVIA (PL).— En relación con lo manifestado por el congresista que me antecedió, solamente también indicar que la revalidación de las licencias de conducir se manifiesta que solo se van a programar a partir de octubre. Entonces, hay muchos problemas.

En las que indican si van a revalidar hasta octubre, estos meses tienen dificultades de transitar, obviamente, porque ya sus licencias están vencidas.

Entonces, a colación nada más, se va a tocar ese tema también de cómo está la programación para la revalidación de las licencias.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Señora secretaria técnica, tome nota de lo indicado por el congresista.

Congresista, vamos a programar la invitación al superintendente de Banca y Seguros para ver el tema de los cobros del sistema financiero.

Pasamos al tema Acciones de fiscalización que realiza Osiptel, las Empresas Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones.

Ha sido invitado el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, presidente del consejo directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel.

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 reguladoras de supervisión, fiscalización y sanción, funciones de solución de controversias, así como la solución de los reclamos de los usuarios.

Después del sector financiero, la mayor cantidad de reclamos de los usuarios se da en servicios de telefonía, Internet y la deficiente calidad en la prestación del servicio por parte de las empresas operadoras.

Esta comisión necesita conocer cómo Osiptel viene cumpliendo con esas funciones, considerando el permanente reclamo de los usuarios y la falta de atención.

A esta comisión han llegado varios reclamos de los usuarios por abusos cometidos, como es el caso Justina Vidalón Arakaki, que es caso emblemático y escandaloso; son tres tipos de reclamos, y uno de ellos se remonta a 12 años atrás, sin que se encuentre solución y sobre todo justicia.

El primer reclamo viene desde el año 2009 por el cobro en exceso en una línea telefónica en un plan trío, contratado por doscientos veintinueve soles mensuales, y en los meses siguientes le fueron incrementando a 300, 340 y hasta 400 soles. Presentaron el reclamo en primera instancia y la empresa operadora le dio la razón, pero nunca cumplió su propia resolución, y ahora figuran como una deuda de mil novecientos treinta y ocho soles.

Finalmente, presentaron una queja a Osiptel por incumplimiento de la resolución, pero el problema continúa.

El segundo reclamo se origina en el año 2020, cuando realizan un contrato corporativo de celulares pospago con Movistar por seis meses con chip.

En el mes de julio migra 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 a 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?

El tercer reclamo es que en setiembre de 2020 contrataron una línea celular mediante un plan dúo; les dieron baja en enero del 2021 y le siguen facturando. **(6)** Además, sucedió algo curioso. Les comienzan a facturar por dos servicios dúos adicionales que nunca contrataron, 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.

Se encuentra presente en esta sala la señora Justina Vidalón y su esposo, usuarios que vienen sufriendo este calvario. Han venido a la comisión para que los escuchen y se les haga justicia.

Invito a la señora Justina a que exponga a su caso.

Tiene el uso de la palabra la señora Justina Vidalón.

—Durante la intervención del orador hay fallas de conexión con la Internet.

La señora VIDALÓN ARAKAKI, Justina.— Buenos días, señor Luna. Buenos a todos los presentes.

Me siento muy indignada, primeramente, con Telefónica de Perú (ininteligible) vengo en representación como persona y como como empresa.

Nosotros contratamos como (ininteligible) empresa familiar, por lo cual contratamos (ininteligible) con un trío de doscientos veintinueve soles. Resulta que Telefónica firmó un contrato, y ellos no han cumplido (ininteligible) nos facturaban trescientos, cuatrocientos. Primero nos decían paguen, luego reclamen, y cuando salga la resolución fundada les vamos a hacer la devolución del dinero. Hasta hoy día.

Inclusive, hemos ido reiteradas veces y Telefónica siempre se ha burlado.

Inclusive, hemos ido a lo que es el (ininteligible), el cual (ininteligible) le da por fundado, y también incumplen, porque Telefónica... Le dice a Telefónica que le devuelva (ininteligible) Osiptel el dinero cobrado.

A raíz de esto, se han generado innumerables problemas, por lo que solicitamos nos devuelva el dinero cobrado en exceso. Y, bueno, ahora pongo también, acá en mi exposición, que el señor José Luna exija a Telefónica de inmediato la devolución, porque son 12 años. Hemos sido bien pacientes esperando la devolución de dicho dinero y no se ha hecho.

A la vez, pedirle también encarecidamente que se dé una indemnización, porque tampoco podemos esperar demasiado a la empresa.

Y también Osiptel, la empresa que debería dar apoyo a las personas de la misma empresa, no lo han hecho. Espero que den solución, pero que resuelvan el problema de todos los peruanos, porque cuando yo voy a Telefónica es una cola imparable, cuerdas tras cuerdas, todo el mundo reclama.

Telefónica del Perú hace lo que le da la gana. Es una empresa que realmente necesita un castigo de parte de nosotros, ustedes son parte del pueblo, y necesitan... Alguien firma un contrato, un convenio (ininteligible) No podemos estar en eso de que cuando hay un contrato firmado facturen lo que les da la gana. Con eso no estamos de acuerdo.

Nosotros como microempresarios tenemos la voluntad de seguir saliendo adelante, porque detrás de nosotros hay gente que tenemos nosotros también y tenemos que darles de comer.

Bueno, exijo, señor Luna, usted está a cargo del tema de consumidores, que se haga de inmediato la devolución de ese dinero (ininteligible), que acumulado en dúo, en tríos, hace más de ocho mil soles. Sigo esperando

También al señor de Osiptel, porque alguien toca la puerta que Osiptel, va, (ininteligible), hay que tomar en cuenta los reclamos, (ininteligible) de todos, no dejando de lado, porque yo veo que todo era un círculo vicioso, presentaba el reclamo, apelación, me daban fundado (ininteligible). (Ininteligible) no dan solución, te pelotean, no que Osiptel, no que Telefónica. Las cosas aquí son claras. Si alguien mandó una resolución en primera instancia o en segunda en observación, hay que cumplirla. Eso es lo que estoy exigiendo, que se cumpla de inmediato la devolución de ese dinero hacia la empresa, que nosotros tenemos una microempresa, y a la vez que se nos indemnice, porque (ininteligible).

—Durante la intervención del orador hay fallas de conexión con la Internet.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señora Justina Vidalón.

Secretaria técnica, tome nota del caso.

Asesores, análisis penal y civil, para tomar acción.

También se encuentra en la sala el señor presidente de Osiptel, y está acompañado por los siguientes funcionarios: el gerente general Sergio Cifuentes y el gerente de Fiscalización Luis Pacheco Zevallos.

En forma virtual están los señores Lenin Quiso, Tatiana Piccini y el señor Luis Arequipeño, gerente de asesoría legal.

Las reglas serán las siguientes: El señor representante de Osiptel hará su informe en un plazo que no exceda los 20 minutos, y se le dará algunos minutos adicionales si así lo requiere.

Después se realizará una ronda de intervenciones de los señores congresistas, en el orden que lo hayan solicitado mediante el chat, durante un tiempo que no exceda los tres minutos.

Posteriormente, le volveremos a dar la palabra.

EI PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Señores congresistas es recomendación de la OCDE, que se debe revisar periódicamente las respectivas informaciones, la toma de decisiones, así como también hacemos con asociaciones de usuarios. Regularmente nos reunimos con las asociaciones de usuarios y damos cuenta de ello.

Se nos ha convocado aquí, señor presidente, para exponer sobre el tema de la fiscalización por los servicios de telecomunicaciones.

El caso de la señora que habló es un caso de Telefónica que existe. El 60% de los reclamos y el 70% de las resoluciones pertenecen a la empresa Movistar. Ante ello, obviamente lo que corresponde hacer a Osiptel es sancionar. Es por el marco normativo existente (ininteligible) pasaremos a exponer en esta presentación.

Vamos a poner los siguientes temas: el marco institucional, porque es necesario entender cuál es el contexto en el cual nosotros nos desarrollamos no solamente como Osiptel, sino el sector telecomunicaciones, infraestructura (ininteligible), la cobertura del servicio, acciones de fiscalización y las sanciones que imponemos (ininteligible) para fortalecer nuestra función supervisora, fiscalizadora y la agenda pendiente (ininteligible).

En primer lugar, hay que entender cuál es el rol de un organismo regulador en el diseño institucional.

De acuerdo con la OCDE, el regulador debe conjugar intereses tanto de los inversionistas, de los poderes del Estado y de los consumidores.

Por ello, dado que tiene una serie de funciones que van mucho más allá de lo que es la defensa de los derechos de los consumidores, es necesario que el Osiptel, (ininteligible), pueda hacer un balance entre los intereses diversos que están (ininteligible).

Disculpe, señor Presidente, creo que no se está proyectando esta presentación.

Podrían aceptar, por favor, para (ininteligible) para aceptarme (ininteligible) administración

EI señor PRESIDENTE.— La administración.

EI PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte

Schwarz.— la inversión sí es solamente para que los consumidores o los ciudadanos se beneficien con un mejor servicio.

La propia OSCE nos dice de la importancia de la independencia, la autonomía de (ininteligible) estrictamente técnica desde esa perspectiva (ininteligible). Implica entender cuáles son las competencias de los sectores en los distintos organismos vinculados al sector telecomunicaciones.

Por un lado, como se sabe, y por su nombre, el Osiptel se encarga de lo que es la supervisión y la regulación de los servicios públicos prestados por la empresa privada. Pero no solamente la empresa privada, señor presidente, es la única que se encarga del sector telecomunicaciones (ininteligible), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones es el ente rector del sector (ininteligible) en líneas generales, otorga la concesión.

Entonces, la contraparte (ininteligible) administra el espectro radioeléctrico, la numeración, la homologación de campos y también se encarga de desarrollar proyectos que complementen lo que hace el sector privado en nuestro país, particularmente promoviendo lo que es la expansión de la infraestructura en telecomunicaciones del país, con proyectos como los que sabemos que exigen (Ininteligible) fibra óptica, (ininteligible) y los proyectos del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, Fitel.

El Osiptel más bien se encarga en lo que es el sector privado, con cual trata de regular (ininteligible) para que se genere inversión y se genere competencia. Y a consecuencia de esa competencia (ininteligible). Obviamente, supervisamos también generar competencia en el sector y (ininteligible) sancionamos, obviamente también resolvemos las controversias entre empresas y también generamos (ininteligible) controversias cuando vemos la insistencia de prácticas con (ininteligible)

También hacemos abundantes normas de protección a los usuarios, solucionando también en segunda instancia los reclamos que se presentan (ininteligible) a todo nivel e instancia administrativa. Y también supervisamos el continuismo regular (ininteligible). Así que son muchísimas las tareas que hacemos como Osiptel, a pesar de los recursos reducidos por no poder contar con ello.

Así pues, nosotros fuimos creados en el 91, pero empezamos recién a operar hace 27 años en 1994, coincidiendo con la privatización del monopolio público (ininteligible), y en base a la ley marco de organismos reguladores es que tenemos una estructura y una misión determinada.

La misión es promover la competencia en el mercado, buscando que se dé mayor calidad y el empoderamiento del usuario, para que así pueda obtener beneficios de este marco competitivo.

Somos una entidad pública con autonomía administrativa, económica relativamente y financiera. Estamos adscritos a la presidencia del Consejo de Ministros, pero esa autonomía que nos brinda la ley nos permite actuar independientemente (ininteligible).

Contamos con funciones normativas para emitir normas de carácter general y mandatos en (ininteligible) particular, la función reguladora relacionada a las tarifas del mercado, la función fiscalizadora, la función sancionadora, la función de atención y solución de los reclamos de los usuarios y la función de solución de controversias (ininteligible)

Es importante entender, entonces, el rol de los reguladores es dar el marco regulatorio para promover nuevas inversiones, ingresos de nuevos operadores y crear un marco

de libre competencia. Mientras más competencia exista, más se van a beneficiar los usuarios. (Ininteligible) y desarrollar una calidad del servicio, porque una calidad (ininteligible) es necesaria para la atención y la satisfacción de los ciudadanos.

Promover el desarrollo del sector y, por supuesto, emitir las regulaciones en (ininteligible) desarrollar un modelo para esa competencia y (ininteligible) castigarlo cuando no se cumple con las obligaciones (ininteligible)

Por eso, nosotros (ininteligible), cuando se menciona, que llegue el mayor bienestar a los usuarios.

Nosotros somos el primer regulador, señor presidente, de (ininteligible) solicitar a la OCDE que se nos evalúe. La OCDE, para conocimiento y entendimiento de todos, es una organización que junta a los países con las mejores políticas públicas (ininteligible). Es la organización (ininteligible) que los países más adelantados y que tienen el mayor nivel y bienestar de los ciudadanos compartan sus experiencias de las políticas públicas.

Por eso el lema de la OCDE es mejores políticas para mejores vidas. En otras palabras, lo que se busca en la OCDE es que la política (ininteligible) a mejores estándares que hay en el mundo.

En ese contexto, nosotros fuimos a OCDE solicitando que se nos evalúe. La OCDE básicamente mencionó muchas cosas en ese (ininteligible), porque se (ininteligible) un (ininteligible). La misión de la OCDE (ininteligible) se entrevistó con congresistas, se entrevistó con autoridades, se entrevistó con usuarios, con todos los llamados (ininteligible) relacionado a las telecomunicaciones, y emitió ese (ininteligible), el cual (ininteligible) altos estándares de calidad regulatoria; además, voy a leer estas citas que vienen de este (ininteligible).

“Los reguladores económicos independientes ofrecen certidumbre y predictibilidad mediante visiones estratégicas a mediano y largo plazo respecto a los regímenes regulatorios que crean y apoyan. Con el paso del tiempo eso inspira confianza en las instituciones públicas y fomentan la inversión”.

Por otro lado, también voy a leer esta cita de este libro: “La independencia de los reguladores y su capacidad para tomar decisiones técnicas basadas en pruebas concluyentes concede a los reguladores el potencial para actuar como baluartes contra la corrupción e influencias indebidas, con lo que aumenta la confianza en la administración pública”. Ese libro, por supuesto, (ininteligible) y puede, además, bajar de la parte (ininteligible).

Por otro lado, también le pide que el recurso humano que se contrata como reguladores sea de un determinado perfil. Necesitamos perfiles de profesionales técnicos altamente capacitados, altamente especializados en telecomunicaciones, y establecemos una cultura meritocrática.

Por eso los reguladores, señor presidente, son escogidos mediante concursos públicos, con una serie de exámenes, una serie de pruebas, que nos conduce a (ininteligible) en materia de elección por parte de la presidencia de la república.

En la (ininteligible), el Osiptel ha pasado por tres momentos. El primero justamente era fiscalizar al monopolio privado que se creó a través de la privatización de 1999.

La segunda etapa tuvo que ver más bien en la expansión y desarrollo de la competencia, que se da a partir del año (ininteligible) aproximadamente hasta el 2017; y a partir del 2018, ya con una competencia más madura, más establecida en varios

sectores de telecomunicaciones, en el fondo Osiptel (ininteligible) justamente buscar que los usuarios estén cada vez más satisfechos.

(Ininteligible) de los años de respectivas satisfacciones, cada vez mayores, a los usuarios de todos (ininteligible), por los cuales se dan justamente a través del Estado.

Cuando digo el sector público, tiene como titular al Estado, no a las empresas, las empresas solamente son representadas, ellas son representantes del Estado al firmar un contrato de concesión, pero la titularidad del servicio público es el Estado, particularmente el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, quien (ininteligible) las empresas o personas (ininteligible).

(Ininteligible) un marco regulatorio genera competencia. Esta competencia genera mayor calidad, mejores precios y mayor penetración en la (ininteligible). Y esta presentación justamente tiene que ver en la demostración de que el cumplimiento de ese rol institucional exige claras pruebas de cómo ha funcionado la competencia y cuál ha sido el rol del Osiptel en este *concurso.

Vamos a hablar rápidamente de la evolución del sector de telecomunicaciones. Uno de ellos la telefonía móvil. La telefonía móvil generó más de cuarenta y un millones de líneas móviles activas, muchas más líneas que habitantes en el Perú. Si pensamos que en 1994 solamente tres de cada cien hogares en el Perú tenían acceso a un teléfono, es evidente cual ha sido el nivel de desarrollo y la conectividad de (ininteligible) a través de la telefonía multiseguimiento o la experiencia por la cual los usuarios de nuestro mundo se conectan a Internet y se comunican entre ellos.

Así en el mercado internet también, aun cuanto existe menos nivel de competencia, porque es mucho más difícil construir una red para internet fijo, también hay cambios sustanciales y el crecimiento del principal competidor de Telefónica que es América Móvil o Claro.

¿Cómo han ido las tarifas? O sea, si la competencia funciona tiene que haber impacto en tarifas. La renta mensual promedio para internet fijo, sin considerar la velocidad, ha bajado en 34.17%. Pero si consideramos la velocidad de internet, en otras palabras, los megabits por segundo, ¿cuánto cuestan los megabits por segundo en internet fijo? La reducción ha sido de 93.85% del 2015 a la fecha.

Por otro lado, si vamos a las tarifas de internet móvil, también ha sido igual de radical la reducción de las tarifas por efecto de la competencia. Así, pues, hemos logrado una reducción del 93.63% del monto del megabit de internet móvil. Esto es producto solamente de un marco regulatorio que incentiva la competencia y logra estos resultados, no porque nosotros fijemos tarifas, por ejemplo.

Así pues, si juntamos todos los ahorros que han significado la competencia y la gestión del Osiptel para promover la competencia, el ahorro en el bolsillo de los consumidores del 2015 al 2020, en cinco años, ha sido más de dieciséis mil millones de soles para los usuarios, al bolsillo de los usuarios en ese sentido.

Muy bien, ahora vayamos a la infraestructura, que es un tema importante. Lo primero que tenemos que decir es que sin infraestructura no hay buen servicio. Ese es un tema que tenemos que entender.

Existe en muchos lugares de nuestro país una resistencia a la instalación de infraestructura, pero a la vez hay queja del servicio. Esta es una contradicción en sí misma, señor presidente, porque si no se construyen, por ejemplo, antenas de telecomunicaciones, no vamos a tener el nivel de servicio que necesitamos tener.

Necesitamos 36 mil antenas, llamadas estaciones base, para el 2025, si es que queremos tener un servicio de calidad en lo que es servicios móviles.

Así que esto es algo que hay que entender y que hay que promover de todas las partes del Estado, incluyendo, por supuesto, nuestro honroso y honorable Congreso de la República, y esta honorable comisión.

Cobertura, el 90% de los peruanos tiene cobertura móvil, 90%, estamos hablando de un país que viene de ser el último país de la región en lo que era acceso a teléfonos. Repito, el año 1994 tres de cada cien hogares tenían un teléfono en casa, hoy día el 90% de la población tiene cobertura móvil. Esto, por supuesto, deja de lado lo que son los centros poblados, porque tenemos más de 108 mil centros poblados en el país que siguen creciendo, pero, en muchos casos, con un número de personas muy pequeño, que no hace posible que las empresas quieran invertir, porque, obviamente, esa inversión no sería rentable.

Entonces, ahí es donde tiene que entrar el Estado a suplir, porque eso justamente está plasmado en la Constitución, la actividad empresarial del Estado; o, finalmente, la intervención del Estado sirve para que se pueda suplir aquellos lugares donde no existen incentivos o no existe ningún tipo de presencia del sector privado en la economía.

Pero ahí tenemos en este cuadro, que se explica solo, cómo cada tecnología tiene un nivel de penetración en nuestro país a nivel de los ciudadanos de nuestro país. (Ininteligible) por lo cual se nos ha convocado hoy día.

Vamos a ver, existen normas emitidas por Osiptel, muchas de ellas todavía están inclusive en proceso de mejoramiento, que tienen que ver con el reglamento de calidad, el reglamento de cobertura y, por supuesto, también hay contratos de concesión, como el que firmó el Estado con Telefónica en el año 1994, que tiene su propio régimen y donde nosotros por ser un contrato-ley no podemos ingresar. El contrato-ley se sobrepone a la regulación.

Tenemos una serie de aspectos que nosotros evaluamos, disponibilidad del servicio, que la calidad de la voz móvil, incluyendo también (ininteligible) a continuación, internet también, el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada, y el cumplimiento de la velocidad mínima y la velocidad promedio de los operadores.

Nosotros estamos en todo el Perú. Recorremos con nuestros equipos para medir la calidad en todo el Perú. Obviamente, no tenemos la infraestructura, el presupuesto para estar en cada rincón; hay lugares inaccesibles también, nuestra selva, por ejemplo, muchos lugares de nuestra sierra son de muy difícil acceso, pero el Osiptel está constantemente midiendo la calidad de los servicios, y esto es algo que también debemos nosotros reiterar, si no tenemos los recursos necesarios, es imposible exigirle al regulador que esté en cada rincón del país.

Ahora, la tecnología nos ayuda, y nos va a ayudar, y vamos a explicar de qué manera estamos nosotros dando el salto hacia un nivel de supervisión o fiscalización a través de la tecnología.

Tenemos, por ejemplo, el compromiso de mejora. Cuando nosotros vemos que se incumple algunos de las categorías de la calidad del servicio, nosotros damos una advertencia y suscribimos un compromiso de mejora por parte de la empresa operadora, que si no se cumple, da lugar a sanciones.

Esta práctica justamente ha sido premiada hace un par de meses por Ciudadanos al Día como una de las mejores prácticas de gestión pública. Ganamos el premio en la categoría Fiscalización y cumplimiento de la ley.

¿Qué pasa con las interrupciones particularmente en provincia, señor presidente? El 70% de las interrupciones del servicio se da por fallas en el servicio eléctrico. Las estaciones base funcionan con electricidad, y tienen normalmente baterías, un grupo electrógeno para funcionar un tiempo más. Pero cuando se cae el servicio eléctrico en el interior del país, obviamente, en un momento se apagan las estaciones base y ya no hay servicio. El 70% de los casos de las interrupciones pasan por estas razones.

Entonces, hay que también mirar cuál es la relación con otros servicios públicos que abastecen obviamente a los servicios de telecomunicaciones.

Nosotros medimos la velocidad (ininteligible) también. Tenemos modos de medir. Por ejemplo, este cuadro que voy a explicar, respecto por región, lo que se nota, (ininteligible) la región de Loreto tiene un mal servicio de internet. ¿Y por qué? Porque no hay un enlace de fibra óptica hacia la región. La fibra óptica obviamente genera no solamente fiabilidad, sino la velocidad que no pueden dar las microondas u otras tecnologías.

Entonces, ahí nuevamente, si las empresas privadas no lo hacen, el Estado lo tiene que hacer, y para eso recibe aporte de las empresas, y para eso recibe otros aportes, por ejemplo, las multas que nosotros imponemos (ininteligible), las multas que imponemos y que pagan las empresas van al Fondo de Inversiones de Telecomunicaciones que maneja el Pronatel, que es parte de Transportes y Comunicaciones.

Para nosotros (ininteligible) más bien pasamos recursos en lograr que muchas veces en el Poder Judicial tenemos que obtener la resolución judicial que, por su puesto, nos dé razón, y así poder cobrar a las empresas, y esto toma muchas veces años, como se sabe.

Supervisamos, fiscalizamos el internet fijo en cada departamento, y esto también lo hacemos a través de análisis en zonas con problemas de congestión. Vemos los nodos, que son los concentradores, y, en base a ello, verificamos si existe congestión en un lugar determinado.

Fíjese, señor presidente, ha ocurrido algo realmente lamentable, hoy día ya no hay internet fijo en la región Huancavelica, el único operador que daba internet fijo, que era Telefónica Movistar, se ha retirado. No sabemos si esto se ha debido a la ley que salió hace unos meses sobre los (ininteligible) u otras razones de índole comercial. Lo cierto es que hoy día, no tenemos un operador de internet fijo en la región Huancavelica. Y ahí es donde hay que tener reacción por parte del Estado, porque si el sector privado no está presente, es el Estado quien tiene que reaccionar en este sentido.

Vamos a ver (ininteligible) estamos en relación con otros países de la región. Primero, veamos internet móvil. Y aquí las mediciones obviamente, siempre las hace OOKLA, que es como una organización internacional que se encarga justamente de hacer mediciones y comparaciones de servicio en varios países.

Entonces, ¿qué pasa con la velocidad de descarga internet móvil? El Perú está por encima del promedio de la región, estamos por encima de Bolivia, de Chile, de Paraguay, de Colombia y de Venezuela. Otros países tienen una ventaja porque su geografía ayuda, porque hay más antenas, porque han promovido la instalación de más

antenas en todo el territorio, lo cual no ocurre necesariamente en nuestro país, y eso, por supuesto, genera mayor velocidad y mayor calidad.

Vayamos a la velocidad de descarga de internet fijo. Aquí como ya les he mencionado, todavía el nivel de competencia no ha generado todos los beneficios que nosotros esperamos, pero tampoco es una situación desastrosa como se viene diciendo que es el peor país de la región, etcétera.

Hay nuevas tecnologías, señor presidente. La fibra óptica a la casa es una tecnología que se ha expandido en muchos otros países como Chile, que no solamente los ciudadanos tienen mayor capacidad económica, sino que esa tecnología ha penetrado en muchos hogares; y, por lo tanto, genera, pues, una diferencia enorme en lo que es los atributos del internet fijo en las casas.

Igual ha pasado en Brasil, Uruguay. El promedio lo levantan estos dos países, estos tres países levantan el promedio de toda la región, pero estamos dentro de lo que podríamos ser comparados a nivel de Colombia, Uruguay, Argentina... Estamos por encima de Argentina, Ecuador, Bolivia y Venezuela.

Así que no estamos contentos, por supuesto. Nadie está diciendo que estamos satisfechos con lo que hay; al contrario, estamos muy insatisfechos con lo que hay. Pero también debemos tener un nivel de objetividad para ver cuáles son los avances y fijar las políticas públicas necesarias para que esos avances continúen en el tiempo.

El Perú respecto a precios, comparado con la región. La Unión Internacional de Telecomunicaciones, que es la entidad de las Naciones Unidas, la máxima autoridad mundial en materia de telecomunicaciones, hizo un estudio sobre los precios en la región. En varias canastas, en la canasta de más alto consumo móvil, en el 2020, Perú salió como el país de menor precio, el más barato de la región con 20 dólares, por debajo del promedio, en la región, en la canasta de alto consumo móvil.

En banda ancha móvil, somos el segundo país más barato. Así que tampoco se puede decir que aquí los servicios son poquísimos, etcétera.

Si hacemos una comparación con otros países de la región, no estamos en una situación realmente calamitosa como se dice.

Quiero mencionar, señor presidente, un tema que sí es responsabilidad del Congreso. ¿Qué es responsabilidad del Congreso? Osiptel es el regulador que tiene las multas más bajas, y eso porque el Congreso determinó que el techo de las multas que podía imponer Osiptel fuera de 350 UIT.

En esta diapositiva hacemos la comparación con otros reguladores, con otras entidades públicas, y veremos muy fácilmente que nosotros somos los que menos capacidad sancionadora tenemos. Y eso es por ley. Y nosotros lo hemos solicitado reiteradamente, y lo hacemos en este momento también en esa comisión, para que se generen los proyectos para solucionar este problema, porque obviamente el tema de las multas no soluciona el problema a la señora, no solucionan. Nosotros queremos que se solucione su problema. Pero, nuevamente, si no tenemos capacidad de sancionar, que sea efectivamente un incentivo que se cumpla efectivamente y no se derive esto en una sanción que a la empresa quizá no le hace tanta mella, y que además discute en el Poder Judicial, entonces, obviamente, no se va a dar esa respuesta que esperamos por parte del Estado y por parte del Osiptel.

Las multas a las empresas operadoras. El año pasado, señor presidente, rompimos el récord histórico de sanciones a las empresas operadoras. Incluso a Telefónica, en particular, le hicimos una sanción de treinta y un millón de soles por problemas de

calidad. Como ya sabemos, esto no va a los bolsillos de Osiptel. Y hemos realmente llegado a los treinta y un mil setecientos treinta y cuatro UIT, y ello, como les mencioné, es un récord histórico de sanciones del Osiptel.

Finalmente, lo que importa es que los usuarios estén contentos. Nuestra labor no es sancionar por sancionar, se sanciona cuando hay incumplimientos que originan que los usuarios, obviamente, no estén contentos con el servicio.

De esas multas, a nivel histórico, entre el 2016 y el 2021, en lo que va del 2021, la empresa más sancionada ha sido Telefónica. El 42% de las multas han sido hacia Telefónica. Así que no se puede decir tampoco, porque muchas veces se habla ese tipo de cosas, de que tenemos algún tipo de situación que convenga a algún operador por sobre otros.

¿Cuáles son los rubros en los cuales imponemos más sanciones? Calidad del servicio se lleva claramente el 40% de todas las sanciones, de todas las multas que nosotros imponemos; seguido de (ininteligible) información, de portabilidad y de otros rubros que están ahí mencionados en la diapositiva.

Muy bien, ahora pasemos a las acciones del Osiptel para fortalecer esta función de fiscalización.

En primer lugar, en el plan móvil, nosotros monitoreamos la calidad percibida, a nivel distrital, provincial y nacional de la calidad percibida. Emitimos rankings de cuál es el nivel de calidad de cada operador en muchos lugares del Perú, y medimos la velocidad promedio, la latencia, la pérdida de paquetes, el porcentaje de tiempo en la cobertura 4G, el tiempo transcurrido antes de iniciar un vídeo, los mapas de cobertura; hacemos más de 75 millones de mediciones a través de la tecnología Big Data, actualizamos esto cada 15 días, analizamos y comparamos cómo le va a cada empresa en más de 600 distritos a nivel nacional.

A través de... Tenemos ya, y se ve en la foto que está a la derecha de la diapositiva, un sistema que va alertándonos, máximo una hora después, de que existe algún problema con algún operador móvil, porque estamos conectados con las empresas en ese sentido, y podemos determinar si es que hay un problema que se ha caído una estación base, o hay algún problema en algún lugar del país.

Entonces, tenemos ya, y eso es reciente, hace unos meses, hemos inaugurado este panel de control, para monitorear cómo le va a cada operador en lo que es móvil.

En internet fijo, señor presidente, que es un problema que particularmente nos atañe a todos los peruanos, porque ahora trabajamos desde casa, estamos nosotros modificando el instructivo, porque estamos estableciendo un nuevo nivel de supervisión utilizando tecnologías, de tal manera que nosotros podamos conectarnos remotamente a los equipos de los abonados, no para por supuesto utilizar su información personal, sino para general Big Data, datos en cantidades, y poder establecer también cuáles son los niveles de calidad que los abonados reciben.

Esto, señor presidente, quiero dejar constancia, ha sido materia de una denuncia por parte de Telefónica del Perú ante la Comisión de Barreras Burocráticas del Indecopi, porque se dice que estos instructivos técnicos constituyen una barrera a la libertad de las empresas. Y lo que queremos hacer, señor presidente, es justamente medir en millones de casos cómo se está comportando el internet fijo en cada usuario.

Libramos batallas también contra las empresas en otras instituciones como es el Indecopi, que se niegan estas empresas a que nosotros las fiscalicemos de una manera que, efectivamente, nos permita generar incentivos al mejor servicio.

En el internet fijo y móvil, también tenemos un monitoreo de mediciones automatizadas. Estamos nosotros instaurando, y estará operativo esto en julio del próximo año, un sistema para evaluar la calidad del servicio de internet fijo y móvil a través de mediciones automatizadas. Entonces, la red de las operadoras va a estar vinculadas a un sistema automatizado de medición para nosotros poder medir con mayor facilidad y con mayor rigurosidad cuál es el nivel de atención y cuál es el nivel de calidad de las empresas.

Esto va a permitir un incremento de la cantidad de mediciones, va a generar rankings comparativos de calidad (ininteligible) los usuarios puedan tener mayor información para tomar decisiones.

Estamos revisando también el reglamento de calidad. Como se sabe, la Ley 31207 desarrolló e incrementó la velocidad mínima garantizada del 40 al 70%, y ya emitimos el reglamento. Establecimos el Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia del Servicio de Internet. Esto ya fue publicado y conllevará que en dos momentos determinados los operadores tengan que garantizar el 70% de la unidad contratada con los usuarios.

Respecto a un tema que es de profunda preocupación ciudadana: el robo de los equipos celulares. El Osiptel tiene a su cargo el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para Seguridad (RENTESEG). Ello implica que desde el 2018 hemos hecho más de catorce millones de bloqueos de equipos cuyo código IMEI ha sido (ininteligible). Y, además, recientemente se han suspendido más de cien mil líneas, ya no hablamos de los teléfonos, de los equipos, sino líneas de aquellas personas que están constantemente cambiando el código IMEI de su teléfono porque los bloquean. Ese bloqueo ahora es semanal, antes se hacía mensual, y hoy día lo estamos haciendo semanal, para justamente desincentivar el robo de los equipos móviles.

El 2017 el promedio de robo de equipos era de 6400 equipos diarios en nuestro país. Hoy día hemos avanzado aun cuando obviamente estamos muy lejos de estar satisfechos, pero hemos avanzado y tenemos un promedio de 3400 robos diarios de celulares, lo cual es una barbaridad, es enorme, pero aquí hay que trabajar en varios niveles y, por su puesto, hay parte que le corresponde a la Policía Nacional del Perú para identificar y poder zanjar (ininteligible) delitos, incluso a aquellos que se dedican a modificar el código para que puedan seguir operando.

El señor PRESIDENTE.- Señor presidente de Osiptel, le hemos dado 45 minutos. Le vamos a dar cinco minutos más.

El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Muchas gracias.

Muy bien, ya estamos terminando, señor presidente. Muy amable.

La venta ambulatória de chips es otro problema que ha sido denunciado por las empresas ante Indecopi. Nosotros prohibimos, definimos que no se debe hacer uso de esta modalidad de venta, que ha generado (ininteligible) es un tema que esta comisión (ininteligible), uso de la huella dactilar de las personas para sacar líneas a nombre de otras personas para la comisión de delitos, etcétera. Nosotros prohibimos eso, sancionamos a las empresas, y las empresas se van al Indecopi, y el Indecopi les da la razón, “sí, sí es una barrera burocrática”, y estamos ahorita en segunda instancia de Indecopi para revertir esta decisión de la primera instancia.

Nosotros hemos denunciado públicamente a las empresas operadoras, señor presidente, nuestras insistencias (ininteligible). Eso también tiene que ver con la capacidad sancionadora que tenemos que, como ya he mencionado, es bastante baja comparado con otros reguladores.

Termino haciendo mención de la agenda pendiente y las medidas para fortalecer Osiptel, que también creo que es, y debería ser creo yo, un tema de importante consideración por parte de esta honorable comisión, porque no se trata solamente de castigar y fustigar a aquellos reguladores que hacemos un trabajo cotidiano y comprometido en favor del ciudadano, sino también ver cómo se le puede ayudar, cómo se le puede fortalecer a realizar mejor sus labores.

Necesitamos un mayor alcance fiscalizador, para lo cual estamos utilizando, como ya hemos expuesto, tecnologías para poder llevar un mejor nivel de fiscalización.

El sistema y herramienta de supervisión remota. Nuevamente, esto está en desarrollo, y hemos establecido una serie de mecanismos para eso.

Conectividad a los sistemas de control de las redes fija y móvil de parte de las empresas, lo cual venimos haciendo.

Mejorar la calidad de atención. ¿Qué necesitamos hacer para mejorar la calidad de atención? Un sistema de gestión automatizada, desde el teléfono móvil el usuario va a poder realizar sus gestiones, ya no va a tener que hacer colas, sino de su teléfono va a poder hacer suspensión del servicio, cambios de planes, reclamos, etcétera, sin tener que hacer colas e ir. Y esto va a ser fiscalizado por el Osiptel en línea. Entonces, vamos a tener un mayor nivel de fiscalización.

También la simplificación del trámite de atención de reclamo de los usuarios, buscando, obviamente, mejorar los tiempos e información para esos efectos.

También la fiscalización automatizada del cumplimiento de la baja, migraciones, suspensiones, todo tiene que ser en línea, todo tiene que ser digital, porque no tenemos tampoco la capacidad de estar en cada uno de los problemas que puedan afrontar más de 41 millones de usuarios que hay en el Perú.

Y, obviamente, la transformación de procesos internos. El rediseño en los procesos internos para generar mayor eficiencia en la gestión del Osiptel que está en curso desde hace un par de años.

Y el perfeccionamiento del tema de análisis de impacto regulatorio, que es una herramienta esencial para que nuestras normas sean justamente mucho más apegadas al requerimiento técnico para una mejor regulación y mejores políticas públicas.

Pedimos, señor presidente, en todo este contexto, medidas para fortalecer al Osiptel. En primer lugar, hay que garantizar la plena autonomía administrativa y económica al regulador. Como hemos mencionado al inicio, un regulador que está invadido por los intereses diversos que están alrededor de él, justamente van a generar que no exista esa inversión que necesitamos para que existan más peruanos conectados de mejor manera.

Tenemos que incrementar la capacidad fiscalizadora con poderes de incautación. No podemos hacer uso de la fuerza pública, señor presidente. No tenemos competencia para poder llamar a la policía y que nos ayude a incautar cuando resulte el caso. Pedimos que se nos dé esa capacidad fiscalizadora con poder de incautación.

Aumentar el tope de sanciones. Ya he mencionado que somos el regulador con menos capacidad de sanción de todos.

Reorientar el sentido de las multas para que al menos el Osiptel pueda compensar el gasto que se hace en sancionar a las empresas.

Crear un tribunal de apelaciones en materia sancionadora. Actualmente, el Consejo Directivo del Osiptel está totalmente invadido sus agendas con procedimientos sancionadores. Entonces, nos falta el tiempo para poder hacer lo que debería hacer el Consejo Directivo Osiptel, que es generar normatividad que beneficie a los usuarios y a la competencia.

Finalmente, aprobar la modificación de la Ley de Procedimientos Administrativo General, para que se válida la notificación por correo electrónico o por mensaje de texto, porque se hace muy difícil en muchos casos poder notificar y hacer cumplir las resoluciones particularmente cuando el usuario está involucrado. Eso es necesario.

Concluyendo, esta es la última diapositiva, creemos que, a pesar de que no estamos contentos, no estamos satisfechos, y a nosotros nos duele mucho que los usuarios estén pasando por calvarios, como pasa la señora aquí delante mío, pero cumplimos con un rol de tránsito exitoso de un monopolio privado hacia un mercado competitivo que ha logrado beneficios tangibles para los usuarios.

Fiscalizamos constantemente y sancionamos, como hemos podido mencionar, severamente a las empresas dentro de los límites que nos da la ley. Por ejemplo, en el caso de la señora, si se incumple una resolución del plazo por parte de la empresa operadora, eso genera una nueva sanción, pero nosotros no gerenciamos las empresas, nosotros las sancionamos sí, pero nosotros no gestionamos las empresas. Mientras mayor sea la capacidad de sanción, mayores incentivos tendrán las empresas para cumplir las resoluciones del Osiptel.

Bueno, el Osiptel es un organismo técnico, altamente especializado, y necesitamos que se garantice su autonomía para poder cumplir eficientemente nuestra función.

Finalmente, para nosotros nuestra razón de ser es que el usuario quede satisfecho con los servicios de telecomunicaciones que recibe. Si no está satisfecho, tenemos una tarea grande que hacer, pero necesitamos más bien la ayuda, el apoyo, el compromiso de esta comisión en el Congreso en su integridad para poder cumplir más eficientemente nuestras funciones.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Estoy de acuerdo en la lucha por tratar de abrir (ininteligible). En eso estamos de acuerdo. Buscamos una economía social de mercado, la libre competencia. Pero regresamos para ver si (ininteligible) la transparencia (ininteligible) no se encuentra (ininteligible) a las denuncias de los usuarios ni las (ininteligible), nada respecto a lo que se habría realizado (ininteligible) año, no sé. Se ha tocado diferentes temas, pero la parte de las denuncias, justamente lo que analizamos la Comisión de Defensa del Consumidor, no lo vemos detallado.

Realmente estamos en un proceso de investigación y seguiremos en la investigación denuncia por denuncia, y quisiera que nos remita esa información a la comisión.

El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Si me permite, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Sí, por favor.

El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte

Schwarz.— En esta comisión, la anterior a la que se ha constituido ahora con este nuevo Congreso, se realizó una investigación a los organismos reguladores, incluyendo al Osiptel. Nosotros dimos a esa comisión, cuyo informe, obviamente, está a la mano, toda la información que se nos requirió, en absoluto; y se nos requirió información abundante. Por ejemplo, se nos pidieron todas las resoluciones del trazo de los últimos 5 años. O sea, estamos hablando de varios..., como 700 mil resoluciones emitidas por el trazo en los últimos 5 años, y cumplimos con entregar cada una de ellas. Y dentro de ese tipo de requerimientos cumplidos dentro del plazo brindado por la comisión, en muchos casos era 24 o 48 horas, cumplimos con dar toda esa información.

Por otro lado, el usuario tiene la posibilidad de ver el estado de su trámite en Osiptel a través de la página web. Los usuarios pueden entrar a ver su expediente y cuál es el estado de su expediente. Cada usuario puede hacer eso.

Además, tenemos un aplicativo, señor presidente. El teléfono móvil tiene para descargar el aplicativo Osiptel, que tiene una serie de funciones que, obviamente, están vinculadas a (ininteligible) cuáles son las facilidades que da Osiptel en una serie de aspectos, incluyendo uno que se llama Checa tu plan. Checa tu plan, antes Comparatel, señor presidente, fue premiado a nivel mundial por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, dentro de la categoría acceso a la información pública.

En otras palabras, en el mundo competimos varios países en esa categoría, incluyendo Estados Unidos, Finlandia, etcétera. El ganador de esa categoría en nuestro rubro señor fue Osiptel con ese producto. Así que tampoco se nos puede decir que no estamos haciendo nada.

Muchas gracias

El señor PRESIDENTE.— Bueno, atendiendo a su pedido, (ininteligible) la página web.

Respecto a lo investigación que usted menciona...

La señora VIDALON ARAKAKI, Justina.— ¿Puedo tomar la palabra?

El señor PRESIDENTE.— ...se va a pedir a este Congreso autorización para proseguir la investigación, porque parece que la comisión no tuvo tiempo para hacer todas las investigaciones.

Vamos a pedir facultad de comisión investigadora para continuar con todas las investigaciones, de lo que empezó la comisión anterior.

Podemos decirle, felicitarlo, porque algo hicieron, pero esto, yo hubiera querido escuchar un informe de cuánto hemos recibido de denuncias, cuánto hemos solucionado y cuánto está pendiente. Entonces, eso es lo que quisiéramos. Se hubiera puesto en un cuadro para ver y para poder atender a la señora que representa a miles de personas que están en este tema.

También hubiera querido saber si algún miembro del consejo directivo ha laborado directa o indirectamente en alguna empresa operadora que supervisan, si eso se controla, han prestado servicios en estudios de abogados, de los abogados que compiten en primera o segunda instancia. Vamos a tratar de tener información sobre ello, porque usted ha dicho algo que es totalmente cierto, debe tener independencia y ser totalmente técnico, deben procurar el mercado libre. Eso es fundamental. **(18)** Por eso para nosotros esta información es fundamental.

Dos temas importantes: la infiltración de las empresas dentro de los organismos reguladores es lo que vamos a tratar de entrar a investigar; y la atención y solución a

los problemas que tienen los usuarios. Esas son cosas fundamentales que vamos a atender.

Voy a pedir facultades, y les pido allí a todos los miembros de la comisión nos apoyen, porque realmente hay muy poco tiempo para hacer las investigaciones y llegar al fondo. Lo que ha ocurrido en el Perú es una infiltración de todo grupo de poder en todos los organismos reguladores. Lo que plantea el funcionario, con toda razón, tiene que haber independencia técnica y tiene que generar el libre mercado y fomentarse mayor mercado para bajar los precios. Esa es la forma. Entonces, tenemos que entrar.

Señora, ¿quería usted tomar la palabra?

La señora VIDALON ARAKAKI, Justina.— Justamente escuchando al presidente de Osiptel, como él dice que ha tenido el tema de fiscalización y todo, bueno, entonces, por qué tanto tiempo sigo en espera. Estamos hablando de 12 años.

Yo he tocado puertas, como les digo, de Telefónica; encontré la respuesta fundada. Me fui a Osiptel, pedí audiencia con el presidente o las personas encargadas de la gerencia y nunca me la dieron. Entonces, lamentablemente, no se ha hecho un trabajo como el señor dice.

El señor PRESIDENTE.— Gracias.

Congresista Cordero, tiene usted la palabra.

El señor CORDERO JON TAY, Luis Gustavo (FP).— Gracias, presidente.

Bueno, teniendo en cuenta las recomendaciones de usted, señor presidente, quisiera hacer unas preguntas al presidente de Osiptel.

¿Cuáles son las coordinaciones y el mecanismo que vienen efectuando para el tema del registro de robo de equipos con la Policía Nacional? Además, sobre la nota de prensa que su institución emitiera, donde dice: “Osiptel rechaza cuestionamientos de operadoras que buscan impedir la mejor fiscalización de la calidad del servicio de acceso a Internet”, que si bien es cierto lo mencionó muy someramente, creo que pudiera ahondar un poco más en esa explicación. Esas dos preguntas, por su intermedio, presidente.

Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Señor presidente, puede usted contestar.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Con su venia, señor presidente.

Voy a contestar esta primera parte y la segunda se la voy a dejar a nuestro gerente general para que complementé lo que voy a contestar.

En relación con lo que dicen las empresas e Indecopi. Ellas nos denuncian ante la Comisión de eliminación de Barreras Burocráticas. La Comisión de eliminación de Barreras Burocráticas lo que hace es analizar si el requerimiento, la obligación que establece algún organismo público, lo hace a través de un medio que es ilegal o irracional. Es claro, por ejemplo, que tanto en lo que se refiere a la venta ambulatoria de líneas que contamos con la competencia, porque existe normatividad que exige que para poder fiscalizar a las empresas tienen que tener un domicilio. Nosotros no podemos fiscalizar, señor presidente, (ininteligible). Es más, hay casos que vienen los fiscalizadores y los ambulantes se agrupan y comienzan a agredirlos. Así no se puede fiscalizar. Tiene que haber una dirección. Y por eso nosotros sancionamos a las

empresas, y ante eso se fueron al Indecopi y (ininteligible), están vulnerando nuestra libertad de realizar nuestras operaciones, cuando en verdad uno puede comprar líneas en una serie de lugares, no solamente en centros comerciales, no solamente en las oficinas de las empresas, sino en ferias, en todos los mercados donde existen quiosquitos de las empresas operadoras, allí uno puede comprar también su línea.

Pero, nuevamente, lo que hacen las operadoras es irse al Indecopi, y la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, en primera instancia, les dio la razón. Nosotros hemos apelado, y esperamos revertir esta decisión en el tribunal respectivo.

Ahora, en la segunda parte voy a dejar a mi gerente general para que explique.

EI GERENTE GENERAL DE OSIPTEL, señor Sergio Cifuentes Castañeda.- Muchas gracias, señor presidente.

Nosotros desde el año 2016 compartimos mucha información con el Ministerio de Interior respecto de las reglas vigentes para el bloqueo de equipos robados, hurtados, y también de las estadísticas que generamos sobre dichos bloqueos.

En ciertos momentos, hemos conseguido, bajo ciertas coordinaciones puntuales, ir a ciertos puntos de comercialización con la Policía, a las cachinas, por ejemplo, para hacer incautaciones o levantamiento de personas que indebidamente hacen alteraciones a los equipos terminales.

Como mencionó el presidente, nosotros no tenemos poder de incautación, no podríamos ir con nuestros supervisores, con el Ministerio Público a levantar esos equipos indebidos, para eso dependemos de la Policía, y no es tan sencillo conseguir con mayor frecuencia actividades de operación con el Ministerio del Interior.

Lo otro que hemos hecho, y eso sí hemos hecho reiteradamente, hemos enviado al Ministerio del Interior la base de datos de las personas, nombre, DNI, que recurrentemente han activado su chip en un equipo robado o adulterado. O sea, nosotros tenemos la información en la base de datos muy actualizada, que se actualiza todos los días, del DNI de las personas, el número de su celular y el número del equipo que utilizan. Cuando identificamos un equipo indebido, automáticamente se crea un registro del ciudadano que tiene un chip que está usando un equipo indebido. Si recurrentemente ese equipo se bloquea, para un tiempo y vuelve a usar un equipo indebido, lo tenemos como reincidente. La información de las personas que hasta por tercera vez usan equipos adulterándolos en una cachina, por ejemplo, se lo hemos enviado también al Ministerio del Interior, si no me equivoco les hemos enviado el nombre de más de 40 mil personas que hacen uso indebido de los equipos celulares, porque ese acto también es delictivo. O sea, las propias personas contribuyen con el problema de la inseguridad ciudadana y en nuestros mercados, o acudiendo a estas personas para que les adulteren el código del equipo celular o comprando un equipo adulterado.

Nosotros cumplimos con suspender la línea a las personas que reiteran con estos actos indebidos; y, obviamente, cuando se corta la línea, los obligamos a que, en caso quieran registrar su línea, a ir al centro de la empresa de manera presencial llevando un equipo que la empresa pueda verificar y validar que es efectivamente un equipo válido, y en ese momento recién reponer el servicio de esta persona cuya prestación ha sido suspendida.

Aquí también tenemos nuevamente, obviamente, discusiones con los operadores, porque esto implica, desde nuestro punto de vista, un acto presencial, y las empresas quisieran que todo sea virtual, por llamada telefónica. Y cuando ya llegamos a este

nivel extremo de reincidencia, nosotros hemos considerado que la única forma de garantizar que la persona va a volver al servicio con un equipo válido es asistiendo a un local de la empresa para que, efectivamente, la empresa pueda verificar que este equipo es un equipo viable.

El Ministerio del Interior tiene la información de estas personas que hacen uso reiterado de equipos robados o adulterados y ellos también podrían tomar algún tipo de acción contra estas personas, porque de alguna manera están contribuyendo con la inseguridad ciudadana.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, señor funcionario.

Tiene la palabra el congresista Roberto Kamiche.

El señor KAMICHE MORANTE (PL).— Gracias, señor presidente.

Un saludo a través de usted al presidente de Osiptel.

Indicó que el presidente de Osiptel nos indica que por trabajo de Osiptel ha mejorado el servicio y crecimiento de las empresas de telefonía, pero en sí nosotros quisiéramos saber, o, en este caso, los usuarios, cómo ha mejorado ese servicio, porque, por ejemplo, las empresas de telefonía ofrecen, entiendo yo, o no explican o es una publicidad engañosa, el término megabit o megabytes. Son términos muy diferentes y los utilizan para velocidad. Ofrecen una velocidad extrema, pero cuando se contrata el servicio es un 8 o 10% de la velocidad, por ese bendito concepto muy parecido entre megabit y megabytes.

En cuanto a la atención al usuario, yo he vivido en carne propia en la región La Libertad, uno va a atenderse a Osiptel y se demora 2 o 3 horas en que lo atienda un operador de justicia y le pregunta qué pasó con la empresa de telefonía. Uno le explica todo el tema, el trabajador de Osiptel lo transcribe a una computadora y le dice tiene que esperar 10 días. Cuando el usuario le dice eso me han dicho en la empresa de telefonía. “Sí, pero no podemos hacer más; y si usted se quiere quejar a una instancia superior, tiene todo el derecho. Nosotros solo somos administrativos”.

Con respecto a Huancavelica, el presidente de Osiptel nos informa que se fue, pero no se sabe por qué. Al señor presidente de Osiptel, con el respeto que usted se merece, si usted no lo sabe, ¡imagínese nosotros! Y no es necesario irse a la sierra para tener una pésima señal. Yo en muchos momentos en su disertación no he tenido señal.

Yo creo que el servicio de telefonía en el Perú, en comparación con otros servicios de América Latina es muy bajo. Por ejemplo, Claro da su servicio de telefonía fija por llamada; aquí lo dan -creo- por minuto, por segundo. Hay unos temas ahí diferenciales que atentan al cliente.

El usuario no se queja, no llega a Osiptel y mucho menos a Indecopi, porque parece que todo estuviera estructurado para que el usuario se aburra. Y, bueno, perder dos días de trabajo para que le digan que espere, es bastante indignante.

Muchas gracias. Eso sería todo.

—Durante la intervención del orador hay fallas de conexión con la Internet.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, señor congresista.

Tengo una consulta y sigo en la duda.

Las (ininteligible) que representan a un conjunto de ciudadanos sobre el mismo tema, estamos, digamos, abriendo toda una base de datos para que las denuncias vengán

directamente a la Comisión de Defensa del Consumidor y no pasen por los otros organismos porque realmente no nos están dando solución.

Entonces, ¿cómo interpreta su caso?, ¿dónde está el problema que el organismo no cumple su propia resolución? ¿Dónde está que no les hace caso?, ¿dónde está que no les interesa? ¿En qué cosa creen ustedes que están fallando y qué podemos nosotros modificar para que se cumpla realmente lo que le está ocurriendo a un caso, hemos traído un solo caso, pero atrás de ese caso existe cientos de personas con el mismo tema?

Entonces, yo quisiera que ustedes me planteen una solución, que son técnicos. Entonces, ¿qué cosa está pasando, por favor?

–Durante la intervención del orador hay fallas de conexión con la Internet.

EI PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Como mencioné anteriormente, nosotros no estamos para nada satisfechos con las cosas que están pasando y que afectan, por ejemplo, a la señora acá delante mío. Yo invito a la señora a que tengamos una reunión, que me visite al Osiptel, para ver el estado actual de su caso y ver qué cosa ha sucedido. Nosotros, obviamente, no estábamos alertados del caso; si hubiéramos tenido los antecedentes, seguramente tendríamos respuestas.

Pero lo voy a decir, señor presidente. Cuando yo llegué a Osiptel en el año 2017, encontré que teníamos más de 250 mil expedientes pendientes de resolver fuera de plazo en el Tribunal de Reclamos de Usuarios. Esa era la situación. ¿Por qué? Porque muchos usuarios utilizaban tramitadores que presentaban reclamos sin razón. Simplemente, le prometían a la gente, no vas a pagar, y tramitaban reclamos y apelaciones por la vía telefónica, y así hacían imposible que las empresas tuvieran la capacidad de responder eso a tiempo y eso después pasaba al Osiptel. Y en Osiptel, obviamente, no teníamos recursos para tener un edificio aparte, contratar las computadoras y todo lo demás.

Al 31 de diciembre del año 2020, señor presidente, el Osiptel se puso al día. Cuando llegué encontré los expedientes en cajas, a la intemperie, con plásticos encima para que no les cayera la lluvia. Hoy en día no tenemos un solo expediente en el trazo que esté pendiente de resolver fuera de plazo. ¿Hemos hecho avances? Sí, hemos hecho avances. ¿Estamos satisfechos? No estamos satisfechos. Por supuesto que no. Pero también nosotros no gerenciamos las empresas. La mala gerencia de las empresas, la mala administración de las empresas no es un tema de competencia del Osiptel. El Osiptel sanciona cuando encuentra estos casos, sanciona, y las pruebas las hemos mostrado, nuestra capacidad sancionadora ha aumentado muchísimo, y las empresas, por supuesto, a través de su gremio, que es AFIN, se quejan de lo que ellos llaman una hiperinflación sancionadora **(21)** de parte del Osiptel. Claro, las empresas también dicen que nosotros estamos excediéndonos con las sanciones. Nosotros no pensamos eso, porque existen casos que requieren sanción.

Pero, nuevamente, nuestra función, más allá de la atención del usuario, y tenemos un número corto que tramitamos ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el 1844, para que los usuarios tuvieran mayor facilidad de (ininteligible) y puedan llamarnos y consultarnos.

Pero nuevamente, señor presidente, nuestra capacidad también es limitada. Yo no puedo contratar personas ilimitadamente porque dependemos de las autorizaciones

que vienen de otras organizaciones del Estado. Nosotros nos hemos manejado con ochenta y dos, ochenta y cinco millones de soles para estar en todo el Perú, en cada una de las regiones del Perú, y eso para un nivel de más de cuarenta y un millones de personas en telefonía móvil a tres millones de usuarios en internet fijo, no basta, mucho menos poder fiscalizar cada rincón del país. Y por eso es que estamos implementando funciones técnicas.

Los usuarios, señor presidente, en tres meses van a poder tener la alternativa de poder hacer sus trámites a través del celular. Eso va a evitar que ya no tenga que hacer colas. Y, por otro lado, permitir que usted pueda hacer seguimiento al trámite que realizó.

(Ininteligible) nuestra capacidad de solucionar los problemas de los usuarios. Y en esa vía estamos. Nuevamente con los recursos limitados que tenemos estamos trabajando en ese sentido a pesar de la oposición de muchas empresas en ese sentido también.

Lo que quiero decir es que no estoy justificando, señor presidente, pero tengo que explicar cuáles son las limitaciones que tenemos, y por eso que acudimos también a solicitar apoyo a esta comisión.

Yo lo invito, señor presidente, y si usted quisiera, ojalá pudiera ir a visitar a las oficinas de Osiptel y así verificar lo que nosotros hacemos y lo que estamos haciendo para hacer un mejor Perú, con ciudadanos con más acceso al servicio público de telecomunicaciones.

El gerente general.

–Durante la intervención del orador hay fallas de conexión con la Internet.

EI GERENTE GENERAL DE OSIPTEL, señor Sergio Cifuentes Castañeda.–
Muchísimas gracias.

Nosotros tenemos múltiples canales de atención: el telefónico, el presencial, el correo electrónico, redes sociales y tenemos presencia en cada departamento del Perú con una oficina y, además, en ciudades importantes que no son capitales de departamento, tenemos también centros de orientación.

Todos los usuarios, por cualquiera de nuestros canales, nos buscan y nos presentan problemas con las empresas como el que nos ha comentado la señora, y lo que hacemos es ubicar todos los casos e iniciamos un proceso de gestión, incluso antes consultamos para intentar resolver el problema con las empresas.

A la fecha, como ha informado nuestro presidente, ya está en etapa de prueba, porque es un proyecto que he tomado un año, un sistema que nos va a permitir que los propios usuarios en el sistema autogestionen su caso, es decir, que ya no tengan que llamar a Osiptel, que ya no tengan que ir a Osiptel, sino que en el propio sistema puedan registrar qué problema tiene, con qué empresa, en qué local, en qué institución, en qué parte del Perú fue, para poder registrar evidencias digitales, si las tiene, fotos o videos de su problema, y esa información va a entrar a un sistema que va a estar interconectado con las empresas. Es decir, (ininteligible) a la empresa por un canal de compartición. No. Las empresas van a estar integradas a este sistema de gestión y van a poder todos los días visualizar todos los casos que lleguen, y vamos a tener un monitoreo de plazos, de tiempos, para verificar que las empresas descarguen en el sistema la atención y la solución que le han dado a los usuarios.

Ese sistema está en desarrollo desde finales del año pasado, debe entrar en operación probablemente hacia finales de octubre y, obviamente, es un sistema que implica la participación de los operadores, porque son parte del proceso.

La efectividad y la oportunidad en la implementación es endógena a la capacidad y, efectivamente, al interés de las empresas de hacer que el sistema funcione. Esperamos que funcione en agosto, perdón en octubre, está en etapa de prueba, como dije, lo que buscamos con este sistema es que incrementar la escala de atención, reducción de (ininteligible) y además tener un sistema que nos permita registrar evidencia en línea usando la tecnología que corresponde actualmente, y de esa manera, evitar problemas, como el congresista ha mencionado.

Entonces, eso estará a finales de octubre, a inicios de noviembre a más tardar.

EI PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Nuestro gerente de Fiscalización quiere complementar una respuesta al congresista Kamiche.

EI GERENTE DE FISCALIZACIÓN DE OSIPTEL, señor Luis Pacheco Zevallos.— Efectivamente, el congresista Kamiche mencionó algunos problemas que nosotros ya habíamos mencionado en Huancavelica.

Para precisar, el tema es que la empresa Telefónica del Perú no está vendiendo líneas adicionales en Huancavelica. Esto estará en proceso de supervisión también porque, digamos, la explicación allí podría ser que la empresa aduzca que no tiene facilidades técnicas para seguir vendiendo, y eso es lo que se tiene que demostrar y lo vamos a hacer.

Por otro lado, él ha hablado también sobre una posible confusión en los términos de la oferta comercial de las empresas entre megabytes, megas por segundo. Y tiene toda la razón. Efectivamente, hay un sistema de Osiptel que se llama Checa tu plan, lo mencionó el presidente, está en nuestra página web, y allí está toda la información a los usuarios que quieren contratar un servicio, cuáles son los atributos que más le acomodan al servicio que va a ser de utilidad para el usuario que quiere contratar. Esta información está en la página web

Finalmente, él también mencionó problemas específicos con algunas conexiones de algunos usuarios. Allí invitamos también a través de la comisión también, por favor, a todo aquel usuario que tenga problemas con su servicio que se conecte a la página web de Osiptel a los medios, como nosotros los llamamos a los usuarios, llámese nuestras redes sociales, y puede solicitar que nosotros hagamos un acompañamiento a hacer mediciones personalizadas de su problema, con un supervisor asistiéndolo en forma remota. Eso también, señor presidente, nosotros hemos variado nuestro instructivo para medir la calidad en los centros poblados, generando justamente esta posibilidad de conexión remotas, pero lamentablemente este instructivo ha sido cuestionado ante la Comisión de Eliminación de Barreras de Indecopi también.

Justamente, agregando a lo que mencionó el congresista Jon Tay, que también adicionalmente a lo que es la venta ambulatoria, este tema ha sido cuestionado ante el Indecopi. Lamentablemente también estaría... Digamos, consiguiendo la forma cómo Osiptel podría implementar estas mediciones en forma más efectiva; pero aun así lo estamos haciendo con usuarios voluntarios que quieran justamente que se les haga un monitoreo, qué problemas tienen, que se conecten con nosotros, y nosotros los vamos a ayudar a hacer estas mediciones.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Señor gerente, ¿qué solución se plantea para el caso tipo de la señora? Resoluciones admitidas de años y años y no hay una solución.

Nosotros vamos a acompañar toda la documentación, pero es un tipo y estamos definiendo tipos para plantear soluciones y ver si la falla es en el mismo, ustedes, o algo les falta para lograr su objetivo. Pero no podemos continuar con las miles de quejas que siguen acumulándose. El Congreso y la comisión tienen capacidad de investigación. Somos investigación. Y estamos pidiendo capacidad de comisión investigadora con las atribuciones que tiene una comisión investigadora a nivel del Congreso, como la que tenía la anterior, la que usted indicó que habían remitido los documentos. Pero por el poco tiempo no se logró los objetivos.

Yo soy el que ha sustentado el Código de Defensa del Consumidor en el Perú, y somos nosotros los que hemos instalado la Comisión de Defensa del Consumidor. Esto sí conocemos. No somos unos improvisados.

Por eso, tenemos que determinar claramente los temas y darle todas las facultades.

Sí queremos que funcione una economía social de mercado, pero de verdad social de mercado, donde el cliente tiene la prioridad. Así es, para que funcione una economía de mercado, el cliente tiene que tener la prioridad.

Ahorita, estoy tratando de ver, y le he puesto un ejemplo tipo, porque he mandado analizar con los asesores. Empecemos a definir los tipos de problemas para entregarles y a ver qué nos plantea. Lo que queremos es una solución integral, no conflictos, soluciones.

Por eso le pregunto a usted, como es el gerente y que puede mover las oficinas, dígame usted cómo se le va a solucionar el tema tipo a este ciudadano que años y años está atrás y no hay solución. O sea, no es un tema del presidente en el corto periodo que tiene, es un tema de la organización. ¿Qué le falta, normativa, presupuesto, gente? **(23)** ¿Qué cosa le falta para que no se siga acumulado el reclamo de los clientes? O sea, le planteo una cuestión técnica.

Y le digo, no soy un improvisado, yo he estado acá antes, quizás, de usted, y sigo acá. He vuelto.

Por eso, yo los escucho y los escucho, pero yo estoy desde el nacimiento de su organismo.

El PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Voy a pedir que haga una reflexión nuestro gerente general al respecto.

El GERENTE GENERAL DE OSIPTEL, señor Sergio Cifuentes Castañeda.— Gracias, Presidente.

Hace aproximadamente un mes, coincidentemente, hemos aprobado una modificación del Reglamento de Reclamos. Es una norma que tiene muchos años, ha tenido diversas modificaciones, que describe el procedimiento desde que el usuario presenta propiamente un reclamo, hasta que este es notificado y, efectivamente, debe ser ejecutado.

Justamente a raíz de las estadísticas de incumplimiento de resoluciones de primera y segunda instancia y al incremento del número de quejas, es que nosotros identificamos la necesidad de modificar el reglamento.

A la fecha hay... En la industria, el año 2020 hubo un millón trescientos mil reclamos. De ese millón trescientos mil reclamos, el 61, el 62% pertenecen a la empresa Telefónica del Perú.

Las apelaciones, los expedientes que llegan a Osiptel, a la fecha en promedio, son de cinco mil por mes. De estos cinco mil, 50% son apelaciones y 50% son quejas. Obviamente, esas quejas y de los incumplimientos y resoluciones de primera instancia, entre el 60 y 70% también son de Telefónica del Perú.

Entonces, nosotros hemos hecho una modificación al reglamento, estableciendo ajustes para no solamente reducir plazos, sino también para garantizar que las empresas puedan demostrar el cumplimiento de sus resoluciones y de las resoluciones de Osiptel.

Esta modificación exige a las empresas la implementación de unos sistemas de reportería para poder validar y demostrar, y de esta manera para que Osiptel pueda ejercer su rol supervisor. Y les dado un tiempo de implementación en diferentes temas, y para cada tema se le ha dado un plazo.

Por eso nosotros con mucho gusto, señor Presidente, le podemos enviar no solamente el documento que se ha aprobado por el Consejo Directivo, sino también la explicación de cómo estas modificaciones van a contribuir a que el tema de reclamos y el cumplimiento de resoluciones y el tema de quejas puedan -esperemos- funcionar de mejor manera. Eso lo podemos hacer y se lo podemos enviar en los próximos días sin ningún problema.

Ahora, complementariamente nosotros tenemos una mesa de trabajo que fue aprobada hace dos años para evaluar específicamente los temas de reclamos de usuarios. Esta mesa de trabajo se reúne periódicamente. Justamente, en esa mesa de trabajo con las empresas, resaltamos las cosas que son más importantes. Y, en esa mesa, hemos resaltado justamente el problema puntualmente que existe con la empresa Telefónica del Perú. Y eso ha motivado, de hecho, y coincidentemente esta semana, hemos enviado cartas a las dos principales empresas, que son Telefónica y América Móviles, resaltando y recordándoles que se ha modificado el Reglamento, y pidiéndoles a sus presidentes, a sus máximas instancias, que realmente cumplan con lo que se ha aprobado en los plazos que se han establecido, y se ha hecho hincapié en esas cartas la relevancia de sus empresas desde el punto de vista estadístico.

Con Telefónica tenemos una serie de reuniones para poder darle una revisión especializada a sus procesos.

Lo que entendemos, en el caso de la empresa Telefónica, es que no tiene una articulación suficientemente adecuada de sus sistemas de gestión y de sus plataformas de atención a usuarios, lo que está generando que sus resoluciones no se cumplan. Porque ellos tienen plataformas diversas para atender reclamos, para facturar, y estos sistemas no están debidamente integrados a nivel técnico y a nivel también de gestión de personas, y están generando un nivel de incumplimientos, como he mencionado, tremendamente altos.

Entonces, si usted me pregunta nuevamente, Presidente, yo le digo con total sinceridad, la norma la hemos trabajado, vamos a enviarle la información; y a nivel de campo, el grueso de nuestra atención en los siguientes meses y semanas va a estar en el proceso de cumplimiento de Telefónica del Perú.

El señor PRESIDENTE.— Señor gerente, entonces, ¿el tema tipo de la señora ya tiene un planteamiento de solución, ya tiene una ruta? Entienda que nos está viendo

todo el Perú en este momento a nivel nacional, y el Perú quiere soluciones, el planteamiento.

Yo estoy entendiendo y estoy viendo que ya está (ininteligible), porque tiene (ininteligible) modificaciones que tengan que hacerse urgentemente ya (ininteligible). Informar y poder apoyar para efectos de que se ejecute y no ocurra lo que está ocurriendo, año tras año reclamando. Usted acaba de decir algunas cifras.

Pero la solución, la ruta para solucionar el tema de este caso, ¿la tiene o la van a estudiar?

EI PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Señor Presidente, terminada esta sesión, me voy a acercar donde la señora para pedirle los datos necesarios y ver su caso en particular, porque, como usted entenderá, no sabíamos que ella iba a exponer un caso tan dramático como el que nos ha expuesto.

EI GERENTE GENERAL DE OSIPTEL, señor Sergio Cifuentes Castañeda.— Le vamos a enviar la norma que hemos aprobado.

EI PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— ¡Ah!, sí, la norma que hemos aprobado también, por supuesto, se la vamos a hacer llegar para que, efectivamente, pueda constatar que hemos tomado acción para mejorar el sistema de reclamo de usuarios.

EI señor PRESIDENTE.— Yo le pediría que si nos puede alcanzar en dónde están las trabas para poderlo apoyar, y en qué podemos apoyar como Congreso para efectos de lograr que estos casos no ocurran en el país. Entonces, yo quisiera que nos colabore en eso.

Los vamos a invitar nuevamente, tome nota, pero que me traigan y me planteen soluciones. Mucho más que la cuestión de la abertura de mercado, libre mercado, competencia, que estamos de acuerdo, y creo yo que lo están haciendo bien, el enfoque de cliente, el enfoque de mercado, el enfoque de defensa al consumidor, ese es el enfoque en el cual nosotros vamos a tratar de apoyarlos con todo lo que podamos.

EI PRESIDENTE DE PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES OSIPTEL, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Señor Presidente, perdón, disculpe. Nosotros agradecemos en verdad que la comisión tenga una intención de apoyar las acciones que nosotros estamos haciendo para tener mayor capacidad de incentivar que las empresas mejoren sus servicios y, por supuesto, podemos hacer incluso llegar propuestas de normas al respecto, esperando que la comisión adopte las medidas que estamos proponiendo. Sin embargo, más allá de las sanciones coercitivas, las multas, etcétera, que, como les digo, son las menores de todos los organismos reguladores, tenemos que entender un aspecto. Nosotros no gestionamos, no nos metemos a tomar decisiones en las empresas.

Como ha explicado el gerente general, nosotros hemos advertido que en el caso de Telefónica hay un problema de varios sistemas que ellos tienen, que aparentemente no están todos conectados, y eso genera esa falta de manejo de los problemas de los usuarios. Ellos tienen que hacer la inversión, tienen que priorizar en su gestión ese tipo de soluciones en sus sistemas internos. Eso es una parte de la administración que

obviamente no es competencia de ninguna entidad pública. Cada persona jurídica, cada empresa se tiene que manejar y competir con las mejores armas que tenga, y justamente eso se muestra en los cambios que ha habido en el mercado. Telefónica de cincuenta y cuatro ahora está en treinta y uno. En cinco años ha perdido cantidad de ingresos, se ha perdido cantidad de usuarios. ¿Y eso por qué? Porque existen alternativas y hay usuarios insatisfechos, efectivamente.

Lo que podemos hacer en nuestra perspectiva, ya que no podemos ponernos a gerenciar a las empresas operadoras del mercado, pero sí hacemos una constante (ininteligible) con las empresas llevándole los reclamos. Ojalá, señor Presidente, tuviéramos más capacidad de sanción, porque eso obviamente va a generar un incentivo, porque si la empresa dice: “Bueno si la sanción es así y la inversión que tengo que hacer para mejorar es así, obviamente prefiero pagar la sanción”, así de sencillo, es simplemente un tema de costo-beneficio, y estamos nosotros, obviamente, supeditados a los máximos que por ley se nos ha otorgado. Entonces, ahí hay también un tema que podemos mejorar conjuntamente.

El señor PRESIDENTE.— Sí, lo comprendo, presidente. Creo que por ahí va, y los vamos a apoyar en todo lo que a nosotros nos compete.

Saludo a la congresista Silvia María Monteza Facho, que acaba de llegar. Saludos, congresista.

Entonces, les voy a alcanzar todo el expediente del tipo de la ciudadana que hemos escogido de los cientos que tenemos iguales, y así vamos a ir preparando todos los problemas tipo y se le vamos a entregar con anticipación para que nos planteen soluciones.

La cuestión gerencial, ustedes han hablado. Tiene que ser soluciones.

Y el costo-beneficio lo tengo clarísimo. Y si el costo-beneficio no se les hace nada, entonces, ninguna empresa va a implementar ni mejorar ni solucionar este tema.

Señora Vidalón, la palabra.

La señora VIDALÓN ARAKAKI, Justina.— Primeramente, agradecerle, señor Luna, por este espacio que me da; y, a la vez, como ya hemos sido bien pacientes esperando los doce años, entonces que nos den de inmediato la solución.

Le pido al gerente de Osiptel que, bueno, hemos sido muy pacientes, ahora a más tardar tendrían que darnos la solución en veinticuatro o cuarenta y ocho horas, porque nosotros ya no podemos esperar más tiempo.

Gracias, señor congresista, por todo este apoyo. Y, a la vez, bueno, así como yo, hay mucha gente que está a la espera de la solución de sus problemas, y tienen que tratar de solucionar a todos.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señora.

Yo quiero decirle que usted representa un problema tipo de cientos, por no decir de miles de personas que estamos llevando y estamos analizando. Y de primera intención (ininteligible) supervisamos (ininteligible)... empresas. Es nuestra función, es nuestra responsabilidad. O sea, que no hay nada personal.

Yo quisiera que (ininteligible) un poco más, tratar de ver cómo hacemos para que el cliente esté satisfecho. Vamos a dar calidad total. La calidad total no es otra cosa que

la satisfacción total del cliente. Ahí debemos ir. Si logramos eso, entonces, habremos ido bien.

Yo le agradezco su presentación.

Si hay algún congresista que quisiera participar.

El señor PARIONA SINCHE (PL).— Presidente...

El señor PRESIDENTE.— Tiene usted la palabra, señor vicepresidente.

El señor PARIONA SINCHE (PL).— Muchas gracias, señor Presidente.

Por su intermedio para poder, de repente, solicitar alguna sugerencia específica para el caso de Huancavelica. Soy de Huancavelica. Efectivamente, es álgido allá el tema de la conectividad entre otros, donde las operadoras, lamentablemente, lo ha manifestado el director ejecutivo, no hay las nuevas líneas, donde lamentablemente la población estudiantil y otros usuarios se perjudican por este problema que se ha generado. Sin embargo, vemos que estas empresas operadoras han amasado fortunas y fortunas a costa del usuario, de repente de haber contratado en un término favorable, pero en el momento del servicio es totalmente lo contrario, como ya lo han manifestado.

En ese contexto, solicitar, desde su instancia, ¿qué sugerencias harían para que en Huancavelica se dé este servicio a cabalidad? ¿Adónde acudo?, ¿al Ministerio de Transportes, entre otros?

Por otro lado, también consultar, ante la situación de las conductas infractoras reiteradas de parte de las distintas empresas prestadoras del servicio, ¿qué otras medidas se pueden tomar para corregir esta situación?

¿Se ha estudiado la revocación o cancelación de las concesiones y licencias?, porque vemos que en país es algo anecdótico, que la Sunat actúa implacable para los pequeños y a los grandes nada, no los toca.

Entonces, hay mucho en que trabajar, presidente y miembros de la comisión, para poder resarcir en algo esta desigualdad reinante en nuestro país.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Si no hay otro congresista. **(26)**

EI PRESIDENTE DE PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES OSIPTEL, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Muy brevemente, señor Presidente.

Tenemos especial atención a las regiones del país. Antes de la pandemia, yo pude visitar Huancavelica. Fui a Huancavelica con mi equipo y vimos, nos reunimos con los representantes de los operadores en Huancavelica para ver cuáles eran los problemas de los usuarios y para que mejoren la calidad de los servicios. Ahora con la pandemia no podemos hacer esos viajes, pero hacemos viajes virtuales.

Hace dos semanas hicimos un viaje virtual a Pasco y nos reunimos con las autoridades y los alcaldes de Pasco, con la prensa, para absolver cuáles eran los problemas que había y las necesidades de mejorar la supervisión porque es una región donde hay mucha atomización de los centros poblados y en muchos casos en lugares casi inaccesibles.

Entonces, estamos nosotros preocupados y estamos tomando acción en lo que nos corresponde a ese nivel.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Bueno, les agradezco por su participación.

Quiero que se tome en cuenta lo que el pueblo está presentando.

Congresista Ilich López, tiene usted la palabra.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— Señor presidente, simplemente para aunarme a todos los pedidos de los colegas, y desde la bancada de Acción Popular, pedirle, por favor, a quienes dirigen este organismo de Osiptel... Voy a hacer una observación nada más, para que tengan en cuenta cuando presenten alguno el tema de sus informes.

Ustedes hablaron de que el Perú tiene los precios más baratos en promedio de la región. Efectivamente, de acuerdo con el cuadro que ustedes nos presentan, ustedes consideran o ponen ahí que se tiene los precios más baratos, pero el análisis desde el punto de vista que nosotros hemos visto no es un análisis íntegro y global. Porque si nosotros, por ejemplo, evaluamos el promedio de ingreso de las personas en Chile, en México, en Brasil, lógicamente, pues, no va a ser el mismo ingreso en el Perú.

En ese sentido, este indicador, si bien es cierto, podría darles 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.

Ahora, para ir concluyendo, nada más como un tema de aporte, señor Presidente, este tema de la burocracia se está dando a todo nivel. Yo felicito su intervención, en el sentido de que debemos hacerlo más ágil, y estamos prestos desde nuestra bancada para poder apoyar todas estas iniciativas.

Muchísimas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Señor presidente...

EL PRESIDENTE DE PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES OSIPTEL, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Es muy difícil plantear (ininteligible) cuando el diseño (ininteligible), y yo lo expliqué a la comisión, es que esa competencia llegue con mejores precios y mejor calidad a las personas.

Los indicadores que hemos mostrado no son nuestros, (ininteligible) internacional, justamente para que no se piense que estamos manejando la información a nuestro favor.

También, así como, efectivamente, sabemos que el ingreso per cápita en el Perú es muy menor, eso también tiene que combinarse con la libre competencia que hay y con el nivel de cuánto cuesta la inversión en el país también, porque las empresas tienen también que realizar una inversión, sino no es posible expandir el servicio.

Entonces, son dos caras de una moneda. Si bien es cierto se ha generado, indudablemente, y eso lo hemos demostrado, mejoras en los precios de los productos de los servicios de telecomunicaciones de los usuarios, también es cierto que las empresas tienen que superar una serie de problemas que muchas veces en las regiones de nuestro país se dan.

Hace un tiempo hasta incendiaron una (ininteligible) antenas. Entonces, eso ocurre también, eso incrementa los costos que de alguna u otra manera se manifiestan también en las tarifas.

El señor PRESIDENTE.— Bueno, señor presidente, creo que las inquietudes han sido dadas. Creo que la ampliación que le estamos pidiendo es más información sobre defensa al consumidor, mayor celeridad e injerencia sobre el tema del consumidor y mayor control sobre la situación de defensa al consumidor.

Yo tengo clarísimo que la única forma de bajar los precios y mejorar es cuando hay competencia. En eso, definitivamente, estamos de acuerdo. La cuestión es que ahora tenemos que entrar y darle todo el apoyo posible para asegurar la calidad del servicio que, incluso, con (ininteligible) está tomando años y no se les está atendiendo.

Entonces, eso significa que algo está todavía por mejorar, algo tenemos que hacer, definitivamente, y la gerencia y los organismos de línea tienen que tomar cartas en el asunto, porque eso no va a seguir. Yo se lo digo, definitivamente, nosotros como comisión vamos a actuar.

Entonces, vamos a invitarlo nuevamente, les vamos a trasladar la información, porque quiero las cifras, los números, los resúmenes, porque vamos a trabajar. Y estoy indicando que vamos a pedir que se reactive la comisión investigadora, que tenga todas las facultades para CODECO.

Entonces, con eso vamos a entrar a intervenir y vamos a revisar al detalle qué área o qué funcionario está fallando y por qué las resoluciones en segunda instancia se caen y se desmoronan. No vaya a ser que haya infiltración de estudios de abogados, no vaya a ser que haya infiltración de funcionarios que hayan trabajado en organismos o los mismos proveedores y están allí. Todo eso merece una investigación muy profunda que vamos a hacer en esta comisión.

Yo le agradezco a usted por su presentación. Solo quiero decirle que le vamos a solicitar información con respecto al consumidor.

Muchas gracias.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL, señor Rafael Munte Schwarz.— Señor presidente, le agradezco mucho su disposición.

Por supuesto, una y tantas veces sea necesario, nos ponemos a disposición ante cualquier investigación que se pueda hacer.

Yo me siento honrado de liderar el Osiptel, y creo que tenemos un equipo que es absolutamente respetable y técnicamente adecuado para la institución. Y cuando no lo ha sido, hemos hecho cambios en los últimos años. Pero yo estoy convencido de que los mejores resultados se van a dar si es que trabajamos juntos en el mismo sentido, porque nosotros nos indignamos, nosotros sufrimos con los problemas de los usuarios también. Como se sabe, estamos circunscritos a cumplir con la ley, con los topes, con las restricciones y con las limitadas competencias que se nos da.

Entonces, todo eso hay que analizarlo desde una perspectiva integral. Y desde esa perspectiva, cuente usted con nuestro compromiso decidido a seguir trabajando y dar los resultados que venimos dando y mejor todavía cuando se trata de los usuarios, para que los ciudadanos de nuestro país estén cada vez más satisfechos con los servicios de telecomunicaciones.

Gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Agradecemos a los señores de Osiptel. Los invitamos a abandonar la sala en el momento que lo consideren oportuno.

EI PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL, señor Rafael Muenta Schwarz.— Nuevamente estamos a su disposición.

Gracias.

—Durante la intervención del orador hay fallas de conexión con la Internet.

El señor PRESIDENTE.— La presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del Acta para tramitar los asuntos materia de la presente sesión.

Si no hubiera ninguna oposición de la dispensa, entonces dejamos constancia que la dispensa del Acta de la presente sesión ha sido aprobada.

Señores congresistas, se esta gestionando una autorización para que la Comisión de Defensa del Consumidor pida facultades de comisión investigadora. Entonces, eso lo haré en la próxima sesión.

También está quedando que debemos tener una sesión extraordinaria para la próxima semana que es de representación, así que tenemos que solucionar, porque no es la primera vez que ocurre, y hay temas urgentes que evaluar y pase después de la semana de representación.

Agradeciendo a los señores congresistas por su asistencia y participación, siendo la una con veinte minutos, se levanta la sesión.

Muchas gracias, señores congresistas.

—A las 13:20 h, se levanta la sesión.