

Área de Transcripciones

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2023**

**COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS
1^a. SESIÓN ORDINARIA
(Semipresencial)**

**LUNES, 28 DE AGOSTO DE 2023
PRESIDENCIA DEL SEÑOR WILSON SOTO PALACIOS**

-A las 11:08 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Buenos días, señores congresistas.

Iniciaremos la primera sesión de la comisión.

Pido a la Secretaría Técnica que pase lista para verificar el *quorum*.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Buenos días, señores y señoras congresistas.

Se va a pasar asistencia.

Congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, presente.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista Arturo Alegría García (); congresista Jorge Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Congresista Morante Figari, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, presente.

Congresista Auristela Obando Morgan.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— Obando Morgan, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, presente.

Congresista Américo Gonza Castillo (); congresista Waldemar Cerrón Rojas.

El señor CERRÓN ROJAS (PL).— Buenos días, señor presidente.

Cerrón Rojas, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Cerrón Rojas, presente.

Congresista José Alberto Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Congresista Arriola, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, presente.

Congresista Lady Camones Soriano () .

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Congresista Barbarán, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Barbarán Reyes, presente.

Congresista Lady Camones Soriano (); congresista Sigrid Bazán Narro

La señora BAZÁN NARRO (CD-JP).— Bazán Narro, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, presente.

Congresista Susel Paredes Piqué

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JP).— Paredes Piqué, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, presente.

Congresista Paul Silvio Gutiérrez Ticona (); congresista María Jáuregui Martínez de Aguayo (); congresista José Luna Gálvez (); congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

Se deja constancia de que en la plataforma han señalado su asistencia y se encuentran presentes en plataforma las congresistas Lady Camones, Jáuregui Martínez de Aguayo y el congresista Silvio Gutiérrez Ticona.

El señor LUNA GÁLVEZ (PP).— José Luna, también.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Luna Gálvez, presente.

Señor presidente han respondido asistencia 12 señores congresistas, existe el *quorum* del reglamento.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Bueno, siendo las 11 horas con 08 minutos del día lunes 28 de agosto de 2023, contando con el *quorum* de Reglamento, se da el inicio a la Primera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Se deja constancia que el Acta de la sesión de elección de la Mesa Directiva e Instalación de la Comisión se aprobó en su oportunidad con dispensa de su lectura.

Pasamos a la estación de Despacho.

DESPACHO

El señor PRESIDENTE.— Señores congresistas, la Presidencia da cuenta que mediante Oficio 301/2023-2024, de la Oficialía Mayor, se ha formalizado el ingreso de los congresistas María Cordero Jon Tay y Segundo Montalvo Cubas como miembros accesorios de la Comisión.

Pasamos a la sección de Informes.

Informes

El señor PRESIDENTE.— Si algún señor congresista que está en la virtualidad desea hacer algún informe, puede escribir **(2)** al

chat en este momento y le daré la palabra en el orden que lo soliciten. Los presentes se servirán levantar la mano.

El señor FLORES ANCACHI (AP).— Señor presidente, muy buenos días. Disculpe. Jorge Flores Ancachi, presente. Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, congresista. Pasamos a la sección de Pedidos.

Pedidos

El señor PRESIDENTE.— Se ofrece la palabra a los señores congresistas que deseen formular algún pedido.

El señor .— Sí, señor presidente, buenos días.

El señor PRESIDENTE.— Adelante.

El señor .— Gracias, señor presidente. Previo, un cordial saludo a su Presidencia, de igual forma a todos mis colegas congresistas que conforman esta comisión.

Quiero solicitarle, señor presidente, por su intermedio de su autoridad, se pueda incluir en la próxima Agenda de la Comisión la sustentación del Proyecto de Ley 1564/2021-CR, el cual también ya hice llegar por escrito con Oficio 0078. Voy a agradecer, señor presidente, que pueda acceder a esta petición, a fin de que pueda sustentar en la próxima sesión.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, colega congresista. Hemos tomado nota a su pedido a través de la asesoría técnica.

¿Algún otro congresista más que desee hacer un pedido?

Pasamos a la estación Orden del Día.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Por favor.

El señor PRESIDENTE.— Adelante, colega.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Le pido, por favor, que en adelante cuando se me curse la invitación para las sesiones, se me considere como No Agrupado y no como parte del partido Alianza para el Progreso. Una cosa es que me hayan cedido un cupo y una cosa que me considere como parte del Grupo Parlamentario Alianza Para el Progreso.

Así que en las siguientes invitaciones que nos cursen, en el caso de mi persona, que se precise bien claro, por favor.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Se deja constancia, colega congresista. Pasamos a la estación Orden del Día.

ORDEN DEL DÍA

El señor PRESIDENTE.— Plan de Trabajo.

Señores congresistas, se les ha repartido, junto con la Agenda, la propuesta de Plan de Trabajo y hemos detallado los temas a desarrollar. Esperamos sus comentarios para enriquecer el documento y aprobarlo hoy mismo.

Dado el poco tiempo con el que contamos y que necesitamos empezar a programar la sustentación, discusión y dictamen de los proyectos de ley presentados por los señores congresistas y otros organismos establecidos en la ley, así como para realizar la labor fiscalizadora y de representación propia de la comisión, los señores congresistas que deseen intervenir en el debate del Plan pueden solicitar la palabra presencialmente o a través del chat, y les daré la palabra en el orden que lo soliciten.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— La palabra.

El señor PRESIDENTE.— Adelante, colega.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Este..

El señor PRESIDENTE.— Su nombre, por favor.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— José Arriola

El señor PRESIDENTE.— Lo escuchamos, colega congresista.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— En el plan de trabajo han considerado, dice "El presente Plan de Trabajo de la CODECO 2022-2023" debe decir: "2023-2024". Es algo que se ha pasado, pues, y pueden corregir.

Y ya estoy aportando dos temas, con Oficio 333, que lo acabo de enviar por sistema, incluso, en este momento, ha ido una persona a dejarlo en físico para que lo puedan considerar, en cuanto al tema de protección de los usuarios de instituciones educativas públicas y privadas, como también el caso de la protección de los usuarios de instituciones de salud pública y privadas.

Nada más.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, colega.

¿Algún parlamentario más, que desee participar?

Bueno, agradecemos todas las propuestas **(3)** y con su inclusión al documento presentado, considero que podríamos aprobar nuestro plan de trabajo con cargo a redacción.

Pido a la Secretaría Técnica que proceda a la votación nominal.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señor presidente.

Se va a sacar a votación la propuesta de Plan de Trabajo presentado, con cargo a redacción, con la inclusión y observaciones hechas por los señores congresistas.

El sentido de su voto, congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, a favor.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista Arturo Alegría García (); congresista Jorge Alberto Morante Figari (); congresista Auristela Obando Morgan.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Morante Figari, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, a favor.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— Obando Morgan, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, a favor.

Congresista Américo Gonza Castillo (); congresista Waldemar Cerrón Rojas.

El señor CERRÓN ROJAS (PL).— Cerrón Rojas, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Cerrón Rojas, a favor.

Congresista José Alberto Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— A favor, y agradeciendo que se considere el oficio que estoy enviando sobre aportes al Reglamento.

Gracias.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, congresista. Se está considerando. Arriola Tueros, a favor.

Congresista Camones Soriano.

Se deja constancia que a las 11 y 17, en la plataforma, la congresista Camones Soriano consigna su voto, a favor.

Congresista Sigrid, Bazán Narro ().

El señor GUTIÉRREZ TICONA (BMCN).— Congresista Gutiérrez Ticona, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gutiérrez Ticona, a favor.

Congresista Susel, Paredes Piqué ().

La señora BAZÁN NARRO (CD-JP).— Bazán Narro, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, a favor.

La señora PAREDES PIQUÉ (NA).— Paredes Piqué, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista, Paredes Piqué, a favor.

Congresista María De Los Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo.

Se deja constancia de que a las 11 y 16, en la plataforma, la congresista Jáuregui consigna su voto a favor.

Congresista José León Luna Gálvez.

El señor LUNA GÁLVEZ (PP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Luna Gálvez, a favor.

El señor ALEGRÍA GARCÍA (FP).— Presidente, por favor, considerar mi asistencia y votación a favor. Congresista Alegría.

Muy buenos días.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Se deja constancia de la asistencia y el voto a favor del congresista Arturo Alegría García.

Congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

Se deja constancia que a las 11 y 16, en la plataforma, el congresista Cordero Jon Tay consigna su voto a favor.

Congresista Adriana Tudela Gutiérrez.

La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AV.P).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Tudela Gutiérrez, a favor.

Señor presidente, han votado a favor 15 señores congresistas presentes en sala al momento de la votación.

La propuesta de Plan de Trabajo ha sido aprobada por unanimidad.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias a la Secretaría Técnica.

El Plan de Trabajo ha sido aprobado, colegas parlamentarios.

Pasamos al segundo punto de la Agenda, tema "Protección de los usuarios de servicios en telecomunicaciones, resultados obtenidos por parte del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- Osiptel, (4) obstáculos encontrados y las perspectivas para solucionarlos".

Nuestro invitado es el señor Rafael Munte, presidente ejecutivo del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- Osiptel, a quien le damos la bienvenida e invitamos pase a la mesa de debates.

Suspendemos por breves minutos.

—Se suspende la sesión.

—Se reanuda la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Bueno, saludamos la presencia del señor Rafael Munte, nuestro invitado, a través de la Presidencia.

Nuestra mecánica de debate será la siguiente:

Daremos 20 minutos para la exposición de Osiptel.

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

Posteriormente, le volveremos a dar el uso de la palabra al invitado para las respuestas correspondientes.

Y, finalmente, en caso algún señor congresista tenga alguna

pregunta o algo adicional, se le concederá un minuto para hacerlo.

Tiene usted la palabra, señor Rafael Munte, por 20 minutos.

EL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES- Osiptel, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Buenos días, señor presidente. A través suyo, buenos días a los miembros de la Comisión que nos acompañan, tanto presencial como remotamente.

Agradecemos mucho la oportunidad que se nos está dando para poder exponer, sin duda brevemente, cuál es la función, cuáles son las responsabilidades y los retos que tiene este organismo regulador de los servicios públicos.

Esta comisión siempre se ha denominado Comisión de Defensa del Consumidor y de los Organismos Reguladores del Estado; y, claro, en verdad, son dos cosas muy distintas, porque, en verdad, los organismos reguladores nacimos y tenemos como misión generar eficiencia en los sectores en los cuales tenemos responsabilidades.

Los organismos reguladores nacemos con la privatización, y desde esa perspectiva buscamos, en el caso particular de las telecomunicaciones, (5) que se genere mayor eficiencia, mayor competencia y, por supuesto, que todo eso redunde en bienestar de los usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

Bajo esa premisa, vamos a realizar.. Nuestra presentación va a tener los siguientes temas:

El enfoque del trabajo de Osiptel.

Las medidas para el bienestar social de las telecomunicaciones.

El enfoque de los usuarios.

Fiscalización de los usuarios.

Temas de Agenda.

Adelante.

Siguiente, por favor.

ENFOQUE DEL TRABAJO DE OSIPTEL

Nuestra misión como entidad pública es promover la competencia en el mercado de telecomunicaciones, la calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario, de manera continua, eficiente Y oportuna.

El empoderamiento del usuario tiene que ser entendido en el contexto que la propia Constitución establece, porque un usuario que no tiene información es, en verdad, la muestra de una falla de mercado, porque no toma decisiones que sean realmente racionales. Entonces, desde el punto de vista de eficiencia en el mercado, un usuario que conoce qué cosa firma, cuáles son sus

derechos, cuáles son las obligaciones del que le presta el servicio es, sin duda, totalmente algo alineado con generar un mercado más eficiente. Y, bueno, desde la perspectiva que tiene Osiptel, nosotros tenemos varias funciones establecidas: normativa, reguladora, fiscalizadora, sancionadora, atención y solución de reclamos de usuarios en segunda instancia, solución de controversias entre las empresas operadoras. Esas son funciones otorgadas por ley, y no tienen nada que ver con funciones que muchas veces se nos atribuyen y que no nos corresponden a nosotros.

Nosotros somos una entidad pública, descentralizada, con autonomía administrativa, económica y financiera, y estamos adscritos a la Presencia del Consejo de Ministros, pero somos, sobre todo, una entidad técnica. Nuestras posiciones y nuestras decisiones están siempre basadas en datos, están demostradamente basadas en datos permanentemente.

Siguiente, por favor.

Muy bien, distingamos, porque muchas veces se piensa que el Osiptel es responsable de todo lo que pasa en el sector telecomunicaciones, y no es así. El Osiptel tiene sus competencias relacionadas a la eficiencia, el desarrollo, la competencia y el bienestar de los usuarios promovida por el sector privado. Pero eso no significa que el sector privado está a cargo de todo en nuestro país, porque la topografía de nuestro Perú requiere también de que el Estado intervenga (principio de subsidiaridad), para que cubra aquellas necesidades que las empresas no tienen la posibilidad de cumplir por un tema netamente económico. No se les puede obligar a las empresas de invertir donde se va a perder. Y hay centros poblados muy alejados del Perú con muy pocas personas, y ello no puede ser cubierto razonablemente por las empresas. Por lo cual, el Estado está obligado a actuar, a través, por supuesto, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que tiene a su cargo el Fondo de Inversión de Telecomunicaciones, un fondo que se forma del 1% de los ingresos de las empresas. Eso va al ministerio, y el Pronatel, que es la entidad del ministerio que ve esos temas, tiene que desarrollar proyectos para que justamente el Estado proporcione las capacidades o las posibilidades de que exista conectividad en esos lugares.

Igual, la red dorsal de fibra óptica es un proyecto netamente a cargo del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, y —como sabemos— tiene como finalidad generar conectividad **(6)** en todo el país.

Entonces, como he mencionado, el Osiptel es un organismo relacionado a la inversión privada del desarrollo eficiente del mercado en el sector privado, y desde esa perspectiva nos manejamos.

Que no se confunda, entonces, que el Osiptel tiene la

responsabilidad de todo lo que pasa en las telecomunicaciones del país.

Siguiente, por favor.

El diseño institucional del Osiptel lo que busca justamente es que, a través de la inversión privada y de la libre competencia, el usuario tenga un mejor servicio, y en eso estamos alineados con lo que tendría que ser el interés de las empresas, porque toda empresa quiere tener clientes fidelizados, contentos con el servicio que se les da.

Lamentablemente, estamos todavía en proceso de mejorar enormemente el nivel de servicio que dan las empresas, y justamente por eso es que Osiptel cuenta, no solamente, con funciones para incentivar sino también para fiscalizar y eventualmente, sancionar cuando las empresas no realizan su trabajo correctamente, luego de haberles dado la oportunidad de corregir algún tipo de deficiencia.

Tenemos un sistema por el cual, cuando advertimos un cumplimiento de la calidad, por ejemplo, les advertimos a las empresas y se suscribe un compromiso de mejora que por lo menos le da seis meses a las empresas para corregir el problema. Y vemos que todavía hay un alto porcentaje de casos en los cuales las empresas privadas no lo hacen, en cuyo caso se inicia un procedimiento sancionador, de acuerdo a las normas de Osiptel y a la Ley de Procedimiento Administrativo General.

Siguiente, por favor.

Muy bien, este cuadro explica brevemente cuál ha sido el desarrollo y las fases de desarrollo del Osiptel en su gestión.

Primero, el Osiptel tuvo como encargo fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones suscritas por Telefónica del Perú en el contrato de concesión que se suscribió en 1994, luego de la privatización de Entel Perú, la empresa pública del Estado, y la Compañía Peruana de Teléfonos. Durante el primer periodo de Osiptel, se dedicó a ello.

Luego, terminado el monopolio que se le otorgó a Telefónica, llamado "concurrentencia limitada" por la ley, el Osiptel se avocó a desarrollar incentivos para la entrada de nuevos competidores al mercado. Durante muchos años se ha generado las normas que promuevan la entrada de nuevas inversiones al país.

Y luego ya en un mercado maduro, ya estamos hablando de que hay más líneas móviles activas que habitantes en el Perú, ya tenemos 41 millones de líneas móviles activas. Entonces, estamos más o menos manejando establemente, es, obviamente, un tema de un mercado ya con signos de madurez. Entonces, ahora el enfoque está en que esa competencia, esa inversión, mejore la calidad de servicio a los usuarios de nuestro país.

Entonces, eso desarrolla y explica por qué el Osiptel habla de empoderamiento del usuario. Porque estamos hablando de que los

usuarios, finalmente, es la medida de éxito de la privatización y de la liberalización de mercado. Nada serviría si el usuario está mal atendido. Entonces, ese es nuestro enfoque.

Y, nuevamente, eso no está divorciado en absoluto de buscar eficiencia en el mercado. El Tribunal Constitucional lo ha dicho incluso, la medida de la eficiencia en todo el sistema es que tengamos usuarios más satisfechos, y en eso estamos concentrados ahora, sin dejar de lado las medidas regulatorias que incentiven la competencia y que incentiven mayor eficiencia en el mercado, y eso lo vamos a demostrar.

Entonces, haciendo un doble clic en todo esto, ahí vemos una serie de medidas que hemos tomado desde el año 1999. Hemos enfocado el incentivar en la competencia del mercado a través de una serie de normas. Hemos bajado los cargos que cobran las empresas por transportar las señales de comunicación de un lado a otro. Hemos emitido mandatos para que las empresas que entran al mercado accedan a la infraestructura de las empresas ya existentes, por lo tanto, evitando que se hagan costos innecesarios que, al final del camino, terminen encareciendo las tarifas a los usuarios. Hay (7) nuevos competidores que han ingresado al mercado. Hemos, constantemente, trabajado y persistido en reducir la simetría de información. Nosotros somos la entidad pública que más herramientas le da digitalmente al usuario: "Checa tu Plan", "Checa tu Equipo Móvil", "Checa tus Líneas", "Checa tu caso", "Checa tu Señal", etcétera, una serie de herramientas para que cualquier usuario tenga acceso a la información que requiere para tener un mejor servicio o tomar mejores decisiones.

Hay que resaltar, señor presidente, que "Checa tu Plan" fue premiado a nivel mundial por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, por ser el producto que ganó en la categoría acceso a la información y el conocimiento de los usuarios. Estamos hablando de que hemos competido con los países más adelantados del mundo, señor presidente, y que "Checa tu Plan" fue hecho íntegramente por peruanos dentro del Osiptel. Entonces, somos reconocidos y somos respetados internacionalmente.

Osiptel, en este momento, ejerce la presidencia de Regulatel, el Foro de Reguladores de Latinoamérica, y lo preside el Osiptel.

Si no tuviéramos un reconocimiento, si no tuviéramos el respeto de los demás reguladores de la región, no estaríamos ejerciendo por segunda vez, durante mi mandato, la Presidencia de este foro.

Muy bien, pasemos a la siguiente, por favor.

MEDIDAS PARA EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS

Y aquí, rápidamente, tenemos algunas de las medidas que buscan dinamizar la competencia.

Repetimos, la competencia es el medio, la eficiencia es el medio,

el fin de la competencia y de la calidad es el usuario, somos nosotros como usuarios.

Entonces, revisión de los cargos móviles al 2005, determinación del proveedor importante –algunos son términos técnicos, ciertamente no esperamos que se entiendan fácilmente–, el relanzamiento de la portabilidad. Hoy ya uno se puede cambiar de operador con su mismo número en 24 horas, sábado, domingo, feriados, eso ha incrementado la competencia del sector, sin duda alguna, y eso lo vemos y lo vamos a ver cómo ha evolucionado la participación de mercado en los últimos años.

El desbloqueo de equipos móviles. No olvidemos que antes te vendían un celular, señor presidente, le vendían a un usuario un celular y decían “okay, te vendo este celular a un precio especial pero, no te puedes cambiar de operador; y el día que te cambies, ese celular queda inservible”. Entonces, no todo lo que hace el sector privado –recordemos y tenemos que entender eso– es bueno, no todo lo que hace el sector privado promueve la eficiencia y la competencia del mercado, tiene que haber intervención pública para generar mayor nivel de competencia en el mercado.

Eliminación de venta o alquiler de los decodificadores de cables, eso también generó más competencia en el mercado porque nuevamente, las empresas que ya existían lo amarraban a uno por 18 meses, bajo la figura del alquiler o la venta de los equipos, y esto dificultaba la competencia del mercado. También Osiptel intervino y eso ha bajado los precios, sin que Osiptel toque alguna medida tarifaria, solamente por efecto a la mayor competencia.

Aplicativos móviles. Hoy en día muchos usuarios no saben pero todos tienen Mi Movistar, Mi Claro, Mi Entel, Mi Bitel, y ahí pueden hacer trámites, ahí pueden cambiar de plan, ahí pueden darse de bajo, ahí pueden tomar unos servicios o dejar algunos otros servicios. Todo lo tienen ahí, impulsadas y obligadas las empresas por Osiptel para que tengan esos aplicativos móviles y le faciliten al usuario el hacer sus trámites sin tener que llamar por teléfono, sin tener que hacer colas, etcétera. Todo ello es producto del Osiptel, buscando mayor eficiencia, buscando incrementar la competencia en el mercado.

Los contratos cortos, hemos tenido contratos de hasta 13 páginas, para adquirir una línea móvil. El Osiptel estableció un contrato de dos páginas, una hoja en donde se resumen las obligaciones de las empresas y los derechos de los usuarios para facilitar eso, y están en lenguas originarias también, en quechua, aimara, shipibo-konibo, etcétera, y eso nuevamente empodera al usuario porque le da acceso a información.

Tenemos un plan de simplificación normativa que comenzó en el 2021. **(8)** Hemos derogado, modificado normas para ser más eficiente cuando esas normas ya no correspondan a la realidad;

y estamos por una segunda ola de simplificación normativa, nuevamente para generar eficiencia y evitar burocracia en las relaciones entre las empresas y el Osiptel. Y la emisión de mandatos de acceso en compartición, ¿por qué es importante compartir? porque si no tendríamos duplicidad de redes, duplicidad de postes, duplicidad de cables, etcétera. En todos los países donde hay eficiencia se comparte infraestructura; entonces, hemos establecido también las condiciones para ello.

Cómo ya mencionaba, tenemos más de 41 millones de líneas móviles activas en el país, y eso ya refleja un nivel de madurez en el mercado. No tenemos subidas o bajadas abruptas, hay ajustes, porque, claro, hay líneas móviles que se dejan de utilizar, y eso hay que ajustarlo más todavía con las ventas ambulatorias. Pero, bueno, podemos decir que hemos partido de ser el país con peor conectividad –en el año 1994, solamente tres o menos de tres inclusive de cada 100 hogares tenían un teléfono en casa en el año 1994–, hoy día tenemos más de 41 millones de líneas activas, que en muchos casos en el mundo rural significa que una familia tiene conectividad, porque basta que haya un teléfono móvil operativo en un hogar para que haya conectividad de estos peruanos.

Tenemos –y esto también ya lo he anticipado– el mercado de líneas móviles. Fíjense, en el 2016, la ruedita de la izquierda representa cuál era el nivel de concentración de mercado en líneas móviles, con un operador que tenía cerca del 50%; y hoy día la ruedita se ve mucho más pareja en los colores. ¿Qué significa eso? No solamente que el operador que tenía el liderazgo lo ha perdido, sino que, además, los otros que entraron en el año 2014 han tomado buena parte de mercado. Si no hubiera una promoción eficiente en la competencia, eso no ocurriría, es la muestra de intensidad competitiva que está promoviendo el Osiptel, ¿y esa intensidad competitiva a quién beneficia? Beneficia a los usuarios directamente, pero no por imposición, sino por una actuación que genere incentivos a competir mejor.

Siguiente diapositiva, por favor.

Igualmente, el Internet móvil es la forma que obviamente prevalece, no solamente en el Perú sino en el mundo, para conectarse a Internet, y tenemos más de 29 millones de líneas móviles que han accedido a Internet desde el celular, y eso sigue creciendo.

Cuando hablamos de acceso a Internet, estamos hablando de generar el potencial de desarrollo en nuestro país; estamos hablando de familias, de personas que tienen acceso a poder estudiar, a poder investigar, a poder desarrollar actividades comerciales, productivas, etcétera. Es esencial que el impacto de la inversión privada también ayude a los peruanos a tener más acceso a internet, aun cuando –repito– no es solamente responsabilidad de empresas privadas de hacerlo, el Estado tiene un rol que necesariamente se debe llevar a cabo.

Siguiente, por favor.

El Internet fijo, que desde la pandemia, por supuesto, ha sido más y más requerido, y cuando trabajamos –como, por supuesto, muchos congresistas están conectados remotamente aquí– confían en el Internet fijo. El Internet fijo sigue creciendo, tenemos más de 3 millones de conexiones de Internet fijo, y no solamente son conexiones, sino conexiones de más calidad.

Si vamos a la siguiente diapositiva, vemos también como el color de la ruedita va cambiando, cómo va de ser casi todo verde a tener pluralidad de colores, con entrantes nuevos al mercado. Y esto es algo de lo cual todos los peruanos nos tenemos que felicitar, que exista más competencia, que existe incentivo para entrar al mercado, y eso refleja que las barreras de entrada son bajas, ¿cierto? Si hubiera barreras altas para entrar al mercado, pues, sería mucho más difícil que las empresas lo hagan.

Entonces, estamos en el camino correcto, y eso está demostrado justamente por la evolución de la competencia en los mercados del país.

Siguiente, por favor.

En la siguiente, **(9)** se reflejan los ahorros que hay en tarifas para los usuarios en el país, porque la competencia necesariamente no solo trae mejor calidad, sino también mejores precios. Obviamente cuando existe eficiencia en el mercado se pueden bajar los precios de las tarifas, y si nosotros comparamos los precios de hace unos años, desde el 2015 a la fecha, al 2023, los peruanos han ahorrado más de veintiún mil millones de soles en tarifas de telecomunicaciones. O sea, eso es dinero directamente al bolsillo los peruanos, va directo a la vena, y eso es producto de la competencia, del esfuerzo del sector privado, pero que también ha sido, sin duda, acompañada por las medidas de incentivos a la competencia que ha fijado el Osiptel.

Siguiente, por favor.

Tenemos también algunas primicias de la encuesta que nosotros hacemos a nivel nacional. Nosotros hacemos una encuesta a nivel nacional, que es la encuesta más completa y más profunda que existe sobre el sector telecomunicación. Entonces, ¿qué vemos aquí? Cómo ha avanzado el acceso a Internet, tanto fijo como [...] en el Perú. Tenemos, al 2022, de la encuesta que se ha hecho el año pasado, casi 90% de los hogares tiene conexión a Internet. En Lima Metropolitana, casi 96%; en el resto urbano, más del 90%. Y –fíjense, importantísimo– en el mundo rural estamos ya al 76% de los hogares con conectividad a Internet, con acceso a Internet. ¿No es acaso eso, señor presidente, la necesidad de ver el vaso medio lleno, en vez de verlo medio vacío?

Recordemos el Perú de 1994 era el país menos conectado telefónicamente, mucho menos en Internet, ¿no?, que ya existía. El peor país conectado de toda América, salvo el caso de Haití.

Hoy día estamos cada vez más conectados. Nuevamente, hay que responsabilizar de estos logros, que son importantes, al sector privado, a la inversión privada, pero, nuevamente, con los incentivos y la gestión regulatoria que ha realizado el Osiptel en estos años.

Si vemos nosotros en el ámbito rural, vemos ahí el aumento en el acceso a telefonía móvil, especialmente móvil. A nivel de Perú, 97.8; a nivel de Lima Metropolitana, 98.2; a nivel del resto urbano, 98.3; y al nivel del ámbito rural, 95.7% de acceso a telefonía móvil, no necesariamente Internet, pero sí telefonía móvil, porque hay varias etapas de telefonía móvil 2G, 3G, 4G y estamos esperando el 5g.

Siguiente, por favor.

Algunas cifras importantes, se ha alcanzado una cifra récord de número de conexión a Internet fijo: 3.36 millones de hogares con Internet fijo a junio de este año.

A junio de este año también, las conexiones por fibra óptica ya superan el millón y medio, y cuando hablamos de fibra óptica, señor presidente, estamos hablando de una tecnología que da mejor calidad, mejor fiabilidad y mejor conectividad. O sea, nuevamente, si hubiera barreras de entrada al mercado, no tendríamos esta nueva inversión, con mejor tecnología, que garantiza mejor servicio. Igual, las conexiones de Internet reflejan mayor demanda a conectividad por los usuarios, y cada vez más usuarios cuentan con acceso a por lo menos un servicio público de telecomunicaciones, particularmente el desarrollo de Internet de los últimos cinco años.

Siguiente, por favor.

ENFOQUE A LOS USUARIOS

Vamos ahora a abundar un poco en el enfoque a los usuarios, que —insisto— no debe entenderse, y es un serio error de concepto establecer que beneficiar a los usuarios es perjudicar a las empresas. Nada más equivocado que ese concepto, señor presidente; al contrario, **(10)** nuestro modelo de economía social de mercado y el modelo implantado por la Ley de Telecomunicaciones establece más bien un mutuo beneficio, empresas que invierten, que ganan dinero y, por otro lado, usuarios que se benefician de la inversión y que tienen mejores servicios.

Entonces, el decir que nos enfocamos en los usuarios no implica para nada, perjudicar o establecer trabas o problemas a las empresas; al contrario, significa que el fin ulterior reconocido por el Tribunal Constitucional es que los servicios públicos — porque por algo son servicios públicos— deben tener un impacto en la calidad de vida de las personas en nuestro país.

Lo primero que hacemos al decir "enfoque al usuario" es vencer la asimetría informativa que hay entre la información que tienen

las personas, los usuarios de las de las empresas y los servicios que ofrecen, con lo que, efectivamente, deben esperar. En ese estudio, que nosotros hemos encargado a Arellano, nos dice que hay todavía un gran sector de los peruanos que no está satisfecho, total o parcialmente satisfecho, o insatisfecho, todavía nos falta un buen tramo; y, por supuesto, el problema mayor lo tenemos con Internet fijo. El Internet fijo todavía necesita crecer en calidad para que los usuarios tengan un mejor servicio: 49% de los usuarios de Internet fijo no están totalmente satisfechos con el servicio.

Entonces, tenemos que empujar, generar incentivos y a veces también, tampoco pensemos que todos son incentivos, a veces hay una acción que no es respondida por las empresas, luego de la fiscalización, luego de darles la oportunidad de que mejoren o arreglen el problema, a veces hay que sancionar, por supuesto que hay que sancionar. Si no sancionáramos en todos los aspectos de nuestra vida, entonces, el contrato social, la vida cotidiana de cada peruano no podría realizarse de manera normal. Tenemos que compatibilizar la acción del sector privado con el interés de todos, con el sector público.

Entonces, tenemos esto, esta es la foto hoy día, señor presidente, y necesitamos, por supuesto, mejorar por el país y para los peruanos.

Siguiente, por favor.

Y tenemos que las acciones que ha tomado el Osiptel, particularmente dar información pública sobre el nivel de atención de calidad, o sea, calidad de atención, atención a los usuarios, etcétera, la publicación de estos *rankings* que nosotros hacemos constantemente genera incentivos a que las empresas mejoren.

Y sí, en el desempeño de atención de reclamos tenemos mejoras, y hay que insistir en que vencer la asimetría informativa genere esos beneficios a la competencia.

Y, nuevamente, en la calidad de atención al usuario, todavía ninguna empresa ha llegado a un parámetro que hemos determinado que sea una nota 15, que sería satisfactoria en este momento. Todavía no tenemos ninguna empresa que ha llevado a un 15. Tenemos que seguir empujando a que mejore la atención al usuario.

Siguiente diapositiva, por favor.

Como había mencionado antes, no todas las empresas tienen el mismo estándar de calidad. Si nosotros miramos este cuadro, vemos que hay una empresa que tiene particularmente grandes problemas para dar calidad de atención a los usuarios. Por ejemplo, los usuarios de los servicios móviles, y estas barras reflejan reclamo por cada mil líneas, o sea no estamos diciendo "¡ah!, esa empresa tiene más usuarios, por lo tanto, tiene más reclamo". Estamos normalizando lo que sucede en el mercado, y hay una

empresa que tiene mucha mayor cantidad de reclamos por cada mil líneas por cada usuario, y esto, por supuesto, mueve la aguja respecto a la percepción de calidad de atención que tiene el usuario en el mercado peruano. Entonces, no todas las empresas tienen el mismo estándar de calidad.

¿Qué estamos haciendo también para vencer la asimetría informativa, darle al usuario mejores herramientas para tomar mejores decisiones?

Bueno, sabemos que las herramientas **(11)** pueden ser usadas para lo bueno o para lo malo. La herramienta no es mala por sí misma, un cuchillo sirve para comer y un cuchillo sirve para matar, pero no significa que hay que abolir los cuchillos ¿cierto? Pero tenemos nosotros que buscar que la conectividad y toda la tecnología involucrada dé mayor seguridad a las personas.

Hemos aprobado disposiciones para evitar los casos de suplantación de identidad, que generan muchísimos riesgos a las finanzas, al dinero que tienen los usuarios cuando se les cambia la línea y, de pronto, aparece una tercera persona haciendo uso de acceso a sus aplicativos que están vinculados a sus ahorros, etcétera.

El tema de los "Checa", de los cuales ya he hablado, distintas herramientas para darle información a los usuarios.

Siguiente.

Condiciones de uso. Las condiciones de uso es el ABC de lo que tiene que conocer el usuario y las condiciones de contratación, de servicio, etcétera. Las hemos simplificado, hemos hecho un texto único ordenado para que nuevamente exista más fácil acceso a esa información. Y, por supuesto, también el tema de los derechos de los usuarios y facilitar la atención.

Nosotros vamos a las empresas, evaluamos cómo se está ateniendo a los usuarios. A los usuarios, normalmente, les atienden personas jóvenes de empresas que han sido tercerizadas por las empresas de telecomunicaciones y con alta rotación de personal, y eso genera problemas en la atención, porque no conocen ni siquiera las reglas, no las aplican bien, dan instrucciones equivocadas. Nosotros mismos hemos tenido que ir a tomar examen, en muchas ocasiones, para ver qué tanto manejan las disposiciones básicas, y salen jalados, porque, nuevamente, no hay un buen entrenamiento del personal tercerizado por las empresas.

Siguiente, por favor.

Cómo ya había adelantado, nosotros hemos desarrollado aplicativos. Toda empresa tiene su aplicativo, y con esos aplicativos, los usuarios, sin tener que hacer cola, sin tener que llamar por teléfono, pueden cambiar de plan, dar de baja, suspender el servicio, solicitar cambio de número, solicitar facturación detallada, contratar, finalizar servicios adicionales, presentar reclamos, representar quejas,

apelaciones, etcétera. Estas son herramientas que están vigentes y que los usuarios tienen a su disposición, y si no se hacen más conocidas es porque las empresas no divulgan esas posibilidades. En muchos casos, tenemos versiones —y posiblemente todos las tengamos— de personas que han ido a darse de baja, a cambiar de plan y se generan una discusión porque las empresas quieren retener a los usuarios y no los dejan, les plantean oferta, y el usuario les dice “no quiero, quiero dar de baja el servicio”, y darle con la discusión. Todo esto se elimina a través del uso del aplicativo móvil, ahí no hay nadie con quien discutir, sino ejercer el derecho a tomar decisiones.

Siguiente diapositiva, por favor.

De esto ya hablamos: contratos cortos a nivel nacional, incluyendo líneas originarias, más de 57 millones de contratos en castellano, más de 13 000 en quechua, casi 10 000 en aimara, casi 9000 en shipibo-konibo, cerca ya a 7000 en asháninka. La inclusión, por supuesto, no puede estar de lado para ejercer los derechos y el conocimiento por parte de los usuarios.

Siguiente, por favor.

Tenemos también —y por eso digo que posiblemente somos la entidad pública que tiene mayor avance en herramientas digitales a los usuarios— un portal de información de usuarios, donde está la publicación de toda la información que merece tener el usuario, y con eso, por supuesto, un usuario más informado es un usuario que tiene la capacidad de tomar decisiones más racionales en su propio beneficio, y eso beneficia a la competencia y beneficia, por supuesto, al desarrollo del sector. **(12)**

Siguiente diapositiva, por favor.

Rápidamente menciono los “Checas”: “Checa tu Plan”, “Checa tu equipo móvil”, “Checa tus líneas”; “Checa tu e-mail”, “Checa tu Internet móvil”, “Checa tu Señal”, todas esas herramientas están en la página web de Osiptel, y eso sirve a los usuarios para que tengan información, para que verifiquen si su celular ha sido o no de procedencia legítima, etcétera. Muchas posibilidades que damos a los usuarios.

Por ejemplo, en el “Checa tus líneas” hace poco se hizo más o menos conocido porque difundimos que los usuarios deberían entrar a “Checa tus Líneas” para ver cuántas líneas existían a su nombre; y, además, hemos hecho que las empresas envíen mensajes, llamados, mensajes cortos-SMS, para que se enteren por parte de su operador cuántas líneas tienen a su nombre. Ya tenemos aproximadamente 12 000 casos de personas que han mencionado “oye, esta línea yo no la he contratado”. Esto, por supuesto, es facilitado por mecanismo de contratación, como las ventas ambulatorias de chips que ya han sido prohibidas por ley.

Siguiente, por favor.

Bien, como ya mencioné, tenemos mensajes personalizados a los

usuarios para que se enteren cuántas líneas tienen a su nombre con muchísimos miles de sorpresas en nuestro país.

Siguiente, por favor.

A nivel de orientaciones y gestiones, nosotros realizamos en todo el país orientaciones a usuarios en todo el territorio nacional, más de 248 000 orientaciones, más de 31 900 gestiones. O sea, nos llaman al 1844, y nosotros hablamos con las empresas: "Oye, ¿qué pasa con este caso?, ¿por qué no resuelves esta situación?", y así resolvemos sin tener que formalizar ningún procedimiento, solamente ayudamos al usuario de la empresa a solucionar el problema.

Siguiente, por favor.

FISCALIZACIÓN

Pasemos al tema de la fiscalización.

En pantalla vemos lo que es el Centro de Monitoreo del Osiptel. Invitamos, dicho ese paso, señor presidente, a usted y a todos los miembros de la comisión a que nos visiten, para mostrarse en vivo en directo cómo funciona el Centro de Monitoreo del Osiptel, que es una herramienta de última generación, que nos permite estar constantemente, en todo momento conectados a las empresas.

Cuando las empresas tienen un problema con alguna antena, nosotros inmediatamente nos enteramos. Pero hay que verlo, porque podemos incluso, entrar a una visión que sea geolocalizada, o sea, podemos realmente con un satélite, ver específicamente el lugar del Perú donde hay una antena que está fallando, y eso hay que verlo, para ver los esfuerzos que hacemos para monitorear la calidad, ¿y eso qué es lo que genera?, que nosotros inmediatamente nos pongamos en comunicación con las empresas y las presionemos para que solucionen un problema de una localidad determinada. Eso es eficiencia fiscalizadora, sin que involucre ningún tipo de sanciones, señor presidente, solamente lo que buscamos es resolver el problema.

Siguiente.

Hablemos de las sanciones, señor presidente.

Las empresas se quejan mucho de las sanciones, y han llevado, en verdad, el tema a niveles poco racionales. Emitimos sanciones, sí; fiscalizamos más, sí, efectivamente, pero lo que hay que determinar no es si hay demasiadas sanciones, porque imaginemos que los conductores de las combis protesten porque se les sanciona mucho, y nosotros diríamos "Oye, no seas fresco ¿no? ¿cómo te quejas de que te sancionan mucho, cuando vemos todos los días cotidianamente cómo estas manejando". (13)

Bueno, pero aquí la discusión no puede ser si hay muchas sanciones o pocas sanciones, aquí lo que hay que ver es si las sanciones son arbitrarias, si son injustas. Y, señor presidente, la única prueba que podemos tomar para ver si las sanciones son

justas es que las empresas nos llevan al Poder Judicial, donde se examina si las sanciones han sido justas. Más del 96% de las sanciones impuestas son corroborada por el Poder Judicial, y, ¡ ojo!, sabemos que las empresas utilizan los mejores abogados, los mejores estudios para litigar contra Osiptel. Nosotros tenemos nuestra Procuraduría Pública, y con nuestra Procuraduría Pública prácticamente somos invencibles contra los esfuerzos que hacen las empresas, ¿por qué?, porque las sanciones están bien puestas, pues, señor presidente.

Entonces, no se trata de que el Osiptel quiera sancionar. Existe, por supuesto, niveles de flexibilidad. Tenemos, como ya les he mencionado, los compromisos de mejora, o sea, les damos seis meses o más a las empresas para que arreglen un problema de calidad de servicio, y luego esos seis meses, si no han cumplido, pues, no queda más que sancionarle, no hay otra alternativa, porque si no sancionáramos, no estaríamos cumpliendo con el mandato que nos da la ley e incurriríamos en responsabilidad administrativa.

El Ministerio Público, por ejemplo, nos hanotificado, ¿qué están haciendo para que no haya más ventas ambulatorias de chip?, prohibidas por ley, no solamente por el Osiptel.

Si nosotros no demostráramos que estamos haciendo uso eficiente de los encargos que nos da la ley, estaríamos incurriendo en responsabilidad. Es nuestra responsabilidad también sancionar, pero no porque queramos sancionar, no porque sea un objetivo sancionar, si no que esa sanción tiene que estar claramente vinculada a un objetivo público, que es evitar un comportamiento que no queremos porque impacta en la calidad de servicio, impacta en que el Osiptel no pueda realizar bien sus funciones para informar al público sobre lo que está ocurriendo en el mercado.

Siguiente diapositiva, por favor.

Aquí se muestra el tema de las ventas ambulatorias. Y quiero que se le tenga especial atención a este tema. Las ventas ambulatorias, que comenzaron en el 2019, estaban ya prohibidas por el Osiptel, las empresas lo hicieron a sabiendas de eso, y nos llevaron al Indecopi, argumentando que esas prohibiciones de las ventas en las calles eran barreras burocráticas, en otras palabras, que atentaba indebidamente contra la libertad empresarial por ser ilegales o irracionales. Nos han denunciado o nos han demandado en el Poder Judicial 24 veces en los últimos dos años, 24 veces, con los mejores estudios de abogados, con todo el poder que pueden tener las empresas; en ningún caso han triunfado, les hemos ganado a todas. O sea, queda demostrado, por lo menos tiene que presumirse que la venta ambulatoria es nociva para el interés público, porque genera riesgos a la seguridad de las personas.

Pero, habiendo decantado ya esta discusión —porque ya se pronunció el Indecopi—, las normas de nuestro sistema nos dicen

qué cuando una resolución termina la etapa administrativa, esta se tiene que cumplir. ¿Y qué hicieron las empresas? No le hicieron caso a las resoluciones del Osiptel y tampoco le hicieron caso a las resoluciones del Indecopi, Siguieron vendiendo en las calles.

Señor presidente, una autoridad que tiene funciones otorgadas por ley no puede darse el lujo de encoger los hombros y decir "bueno, pues, no me hacen caso". Lo que ha sucedido no quiero que se reduzca la gravedad de lo que constituye que el sector privado no quiera obedecer la norma de la autoridad competente, con nosotros a estado el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, la propia PCM, la Policía Nacional, el Ministerio de Justicia, todos alineados contra las ventas ambulatorias, y las empresas siguieron vendiendo las calles. **(14)**

Por eso es que apoyamos nosotros el proyecto de ley que prohibía las ventas ambulatorias, ya por ley, que en verdad no sería necesario, porque, por ley, el Osiptel estaba facultado para hacerlo. Pero, nuevamente, en ningún momento —y que eso quede claro— ninguna empresa se pronunció públicamente sobre su derecho a vender en las calles. El gremio de las empresas, AFIN, nunca se pronunció sobre el tema de por qué sí debía venderse en las calles, todos callados; mientras tanto seguían vendiendo y atacando al Osiptel a través de otro tipo de mecanismos, pero nunca enfrentando una discusión pública, nunca enfrentando una discusión que planteó el Osiptel, que con datos no solo demostramos lo importante que era que se prohibieran esas ventas por el alto riesgo que pone a nuestras familias, a nuestros amigos, a nuestros hijos.

Más de 4.000 consultas del Poder Judicial o el Ministerio Público que buscaban saber de quién es esta línea telefónica vinculada a un delito: a la extorsión, al sicariato, a los secuestros, etcétera. Y cuando veíamos los registros de las empresas, señor presidente, aparecían "Usain Bolt" de titular, aparecía "Calma Nene" de titular de esa cuenta, insultos y ese tipo de cosas.

Cómo podemos, señor presidente, justificar que se venda en las calles así. Ha sido una batalla durísima que ha requerido que se emita una ley, cuando no era necesario.

Yo pediría, señor presidente, a través suyo, que cualquiera de los miembros de esta comisión, el día que se presente AFIN acá, les pregunten, cuál es la justificación para haber seguido vendiendo líneas en las calles a pensar que la autoridad competente, que es el Osiptel, lo prohibió. ¿Con qué sustento lo has hecho? Porque nunca nosotros encontramos una respuesta a esa pregunta oficialmente por parte de las empresas operadoras o de su gremio.

Siguiente, por favor.

Es importante mencionar, no debo olvidarme, una vez superada esa situación de rebeldía de parte de las empresas, el Osiptel ha

lanzado un claro mensaje, estamos totalmente dispuestos a llevar a cabo, un claro mensaje de reconciliar una relación desgastada, prácticamente una relación rota desde que se dieron estos casos de desobediencia la autoridad del Osiptel.

Es importante para el país, es importante para la inversión privada, es importante para todo el sistema de telecomunicaciones que se restablezca un diálogo abierto, transparente, honesto entre las empresas operadoras y el Osiptel, dejando de lado todo este conflicto que ha tomado casi cuatro años.

Esto, por supuesto, se da con la promulgación de la Ley 31839, que prohíbe la venta ambulatoria de chips, e incrementa la capacidad sancionadora del Osiptel. ¿Y por qué tiene sentido incrementar la capacidad de sanción del Osiptel? Porque, señor presidente, nos han respondido cosas como "no me importa, sancióname no más". Cuando la sanción es tan leve que no le importa al sancionado que lo sancionen es porque algo anda mal, no hay proporción, no hay proporcionalidad entre el nivel de sanción y el beneficio económico de cometer la infracción. Si me sale a cuenta seguir cometiendo la infracción es porque la sanción es muy leve. Entonces, la solución es incrementar la sanción, porque genera un incentivo a cumplir con la ley, y por eso tiene sentido el incrementar la capacidad sancionadora del Osiptel, que dicho sea de paso era la menor entre todos los organismos reguladores en el país.

Siguiente, por favor.

Este es otro tema que quisiera también mencionar con especial énfasis. Hace unos días, la presidenta de AFIN publicó un artículo en el diario *Gestión*, cuestionando sobre si los reguladores éramos viejos, pero viejos no en el sentido de más sabios, todo lo contrario, el decir "viejos" es un eufemismo para decir que estamos obsoletos, que no servimos, que somos inservibles ya al cumplir los 31 años. Osiptel es el menor de todos los reguladores, el próximo año cumplimos 30 recién.

Pero insólitamente, señor presidente, **(15)** se plantea como una propuesta de parte de la presidenta de AFIN el reducir los mandatos de los presidentes de los reguladores, que duren un año y de ahí roten entre los miembros del Consejo Directivos. Y yo me pregunto, ¿así se fortalece, la institucionalidad de un regulador, cambiando presidente cada año?. Yo me pregunto, con un poquito de curiosidad, si AFIN ha cambiado de presidente en los últimos años ¿no?, dando el ejemplo. La presidenta AFIN está en su posición desde el año 2018, y yo pregunto, ¿si tan bueno es para una institución cambiar de presidente cada año, por qué no han dado el ejemplo?

Pero es evidente que si uno quiere cambiar de liderazgo una entidad, privada o pública, cada año, eso de ninguna manera fortalece la institucionalidad. Ninguna entidad se fortalece

cambiando de presidente cada año.

Entonces, desde esa perspectiva, parece que –y eso es una especulación– pero parece que hay presidencias en los reguladores que son molestosas a gremios de las empresas. Pero de que eso tenga un sentido, una práctica que sea usual en las instituciones públicas del Perú es realmente inaudito plantearlo así.

Osiptel, en sus 29 o casi 30 años de existencia, ha tenido solamente cinco presidentes, y por eso quiero –a través suyo, presidente– invitarlos a que vean cómo es el Osiptel, si no es una entidad pública que merece el respeto de todos los peruanos, y eso por justamente mantener la institucionalidad, mantener su carácter técnico en procura de la eficiencia del mercado.

Pero, bueno, esto parece anecdótico pero da una muestra de, por lo menos, la posición de la Presidencia de AFIN al respecto.

Siguiente.

Bueno, también se obtuvo la Ley 31761, que también debería beneficiar la eficiencia del mercado. Porque se me comentaba, antes de esta sesión, que hay cantidad de usuarios que les dicen “ya te arreglo el servicio”, y nunca aparecen; “ya te soluciono esto mañana”, y nunca sucede. Entonces, esta ley lo que hace es permitir que el Osiptel no solamente acepte que le descuenten el día o los días, los 3, 4, 5 o 7 días de que el usuario está sin servicio y que le descuenten los días, sino que, además, exista una compensación adicional al usuario que se queda sin servicio, particularmente sin Internet, por culpa de la empresa operadora. Esta ley se ha aprobado en el Congreso y estamos trabajando, hemos emitido un proyecto de Reglamento que está a disposición y se va a discutir con las empresas operadoras y con todos los interesados, porque una buena práctica pública es que los proyectos se discutan abierta y transparentemente.

Finalmente, pasamos a los temas de agenda.

TEMAS DE AGENDA

Bueno, primero, es un tema que le corresponde al Ministerio de Transporte y Comunicaciones: reordenar las bandas y licitación para los servicios 5G. Esto, nuevamente, no es labor del Osiptel ni de las empresas, esto está plenamente a cargo el Ministerio de Transporte de Comunicaciones. Entonces, queremos deslindar eso.

Después, todo el tema de la digitalización y la transformación digital, que en verdad requiere una transformación cultural en las entidades públicas y también en los propios usuarios. Ese es un rol que el Osiptel está impulsando a través de un proceso de transformación cultural que está en marcha en estos momentos.

Y, bueno, atacar la ciberdelincuencia, ¿cierto?, un tema tan preocupante y tan complejo, que, en verdad, es un esfuerzo de todo el Estado, liderado –creemos– por la Secretaría de Gobierno

y Transformación Digital, que está en la Presidencia del Consejo de Ministros.

Temas en Agenda, muy bien, el Reglamento de Calidad de Atención, que está nuevamente por ser discutido, emitido y, nuevamente, envuelto a aprobar **(16)** un nuevo Reglamento de Calidad de Atención.

En segundo lugar, mejorar el modelo de atención a los usuarios. Tenemos que mejorar el nivel de atención a los usuarios.

Siguiente.

Puesta en marcha del sistema de supervisión por sondas embebidas. ¿Qué significa esto, señor presidente? Para decirlo bien sencillo, estar conectados con las empresas y ver la calidad del servicio Internet, fijo y móvil, que se recibe en realidad, y nosotros tener la información directamente del terminal, del equipo de cada usuario, tanto en la casa como en cada equipo móvil para saber qué está recibiendo en realidad. Enorme oposición de las empresas, por supuesto.

¿Qué más? La puesta en marcha del nuevo Reglamento de Cobertura, que ya ha sido aprobado y que implica que las empresas van a ser transparente a los usuarios, en donde dan cobertura garantizada y donde la cobertura no está garantizada sino puede ser esporádica, eventual o de menor calidad. Porque el usuario a veces firma, sobre todo en el interior del país, un contrato pensando que cuando firman el contrato va a tener un súper servicio de voz o de datos de Internet, y resulta que no es así y se queja, ¿y eso, por qué? Porque el reglamento actual le permite a la empresa decir "yo doy cobertura en todo este lado", cuando realmente la cobertura no es la misma. En ciertos lugares sí está garantizada porque hay infraestructura montada, y en ciertos lugares es esporádica, porque las ondas se mueven más allá de lo que nosotros podemos predecir.

Entonces, con esto se acabaría esa situación y el usuario va a saber cuándo su cobertura es garantizada y puede exigir un nivel de cobertura de un nivel que es el que Osiptel tiene que establecer o en qué lugares, sabiendo el usuario que no tiene cobertura garantizada, va a recibir una cobertura pero de una calidad inferior.

Muy bien y por supuesto, la tercera etapa RENTESEG. Para decirlo bien, esta es la penúltima diapositiva, bien facilito.

El RENTESEG es lo que permite que cuando se roban un equipo, este equipo sea bloqueado. ¿Pero, qué pasa? La gente va a lugares como Las Malvinas y le cambia el código al equipo, y el equipo restablece el servicio, hasta que se le vuelve a bloquear, y así, ¿no? Es una persecución del gato al ratón.

Con esta tercera etapa puesta en funcionamiento, solo van a funcionar los equipos que tengan su código garantizado de fábrica. Si yo le cambio el código, la empresa no me da servicio.

Entonces, esto va a ser un avance importante para vencer a los delincuentes que están cambiando constantemente los códigos para reactivar un servicio que ha sido bloqueado justamente por las normas existentes. O sea, pasamos de una lista negra a una lista blanca, y solo los celulares que tengan un código en esa lista blanca van a poder funcionar. Esa es la tercera etapa de RENTESEG que esperamos culminar en este año o, a más tardar, el primer trimestre del próximo año.

Eso es, señor presidente, lo que hemos traído aquí, y, por supuesto, agradeciéndole de antemano, nos ponemos a disposición para cualquier pregunta o consulta sobre el particular.

El señor PRESIDENTE.— Agradecemos al señor Rafael Muenta.

Seguidamente, damos el uso de la palabra a los congresistas que lo soliciten.

Bueno, ya que no hay preguntas de parte de los miembros titulares de esta comisión, tenemos algunas preguntas que...

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Una...

El señor PRESIDENTE.— Congresista Arriola, tiene la palabra.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Gracias, colega presidente.

En principio expresar la complacencia por la disertación del funcionario de Osiptel y, en todo caso, la pregunta es la siguiente:

Hay una resolución de consejo directivo de Osiptel, 129, del año 2016, de fecha 27 de octubre de ese año, donde se resuelve, en el primer punto, que se aprueba el plazo de dos años, o sea hasta el año 2018, para el retiro del cableado aéreo (17) relacionado a la prohibición del servicio público de telecomunicaciones en los centros históricos, entendiéndose como tales a las zonas monumentales incluidas en el anexo que forma parte de la resolución y donde se menciona a 67 zonas monumentales, así como la correspondiente instalación subterránea, de ser el caso. De manera excepcional, dicho plazo podrá ser modificado por la municipalidad si se advierte alguna situación particular respecto a las características arquitectónicas y urbanísticas de cada centro histórico.

La pregunta es si es que estamos hablando del año 2018, ya estamos 2023, han pasado cinco años, si es que ha habido algún tipo de fiscalización de parte del Osiptel para que esto se pueda haber cumplido, y eso tiene que ver en parte, no es propio de Osiptel, pero tiene que ver en parte con lo dispuesto en la Ley 31595, Ley que promueve la descontaminación ambiental y establece el retiro del cableado aéreo en desuso o en mal estado en zonas urbanas del país. No es una responsabilidad directa del Osiptel, lógicamente, en todo caso lo pongo como un antecedente, donde, lamentablemente, esta ley que se publicó el 28 de octubre del año pasado. Hasta la fecha, lamentablemente, a pesar de que la única disposición complementaria transitoria de dicha ley

establecía un plazo de 90 días para su reglamentación y, hasta la fecha, esta ley no ha sido reglamentado.

Pero, en todo caso, reitero este segundo punto, no es una responsabilidad directa del Osiptel, pero, sí, la resolución del Consejo Directivo del Osiptel del año 2016, de lo que acabo de mencionar, en cuanto a que sí cabía una fiscalización en cuanto al cumplimiento del artículo 1 de la parte resolutive.

Gracias, presidente.

EL señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Arriola.

Se le da la palabra al invitado para que absuelva las consultas del congresista Arriola.

EL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES—Osiptel, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Señor presidente, a través suyo, en verdad el tema de los cables sin infraestructura en las calles no es un tema de competencia del Osiptel.

El Osiptel no aprueba ni fiscaliza el tema del tendido de cables, porque, como se podrá entender, cuando una empresa quiere poner cables en postes, quien autoriza la instalación de postes y los cables son las municipalidades. Quienes deben tener un catastro de cada poste y a quién o quiénes han tendido cables en esos postes es un tema enteramente municipal.

El Osiptel lo que hace es evaluar temas de servicio, no de infraestructura. Las municipalidades tienen ahí, por supuesto, la función de ordenar, y nosotros nos prestamos para interactuar como mediadores con las empresas, eso sí, pero el Osiptel no es responsable, ni aprueba ni desaprueba el tema de los cables. Cuando las municipalidades han querido establecer condiciones particulares, las empresas, con justa razón, se han ido al Indecopi a plantear que son barreras burocráticas, porque las normas establecen que solamente el Ministerio de Transporte y Comunicaciones es el responsable de establecer cuáles son las condiciones para la colocación de los cables, y las municipalidades son aquellas responsables de, por supuesto, aprobar o no aprobar las obras que se realicen en su entorno.

No sé si nuestro director de Fiscalización e Instrucción puede complementar lo que he mencionado.

EL DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - Osiptel, señor Luis Alejandro Pacheco Zevallos.— Sí, muchas gracias presidente, por su intermedio.

Efectivamente, en la ley que mencionó el señor congresista, se establece también que el MTC es el que va a disponer el reglamento de esta, el cual ha sido justamente publicado recientemente, para comentarios, el día 10 de julio del 2023. Y en el proyecto del decreto supremo se establece que la fiscalización se va a hacer en coordinación con el OEFA, quien

justamente por el tema ambiental va a estar a cargo de verificar que se cumpla lo que dispone esta ley sobre el tema del descableado.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias. (18)

Bueno, a través de la Presidencia, creo que hay un tema muy importante. Yo quisiera hacerle una pregunta al presidente de Osiptel.

Considerando que el Osiptel es la primera entidad regulatoria que fue seleccionada para que la OCDE evalúe la política regulatoria, el marco normativo, así como su política institucional, ¿podría informar cuándo se avanzó y qué se tiene planificado realizar?

Sabemos que nuestro país está a puertas. Igual —estoy seguro— el gobierno de turno está haciendo el gran esfuerzo para que el Perú pueda ingresar a la OCDE. Entonces, en ese sentido, ¿qué acciones, qué política su sector está implementando? En este caso creo que es un tema sumamente importante para el país.

EL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - Osiptel, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Sí, señor presidente.

La OCDE tiene como lema "*Better policies for better lives*" que significa, "mejores políticas públicas, para mejor calidad de vida", y el Osiptel está absolutamente alineado con ese lema. Y justamente por ello, el Osiptel ha sido el único regulador del Perú que ha tenido dos evaluaciones por parte de la OCDE, solicitadas a la Red de Reguladores Económicos de la OCDE.

¿Para qué se hace esta evaluación? Primero, la Red de Reguladores Económicos designa a representantes de países conformantes de la OCDE, quienes vienen en una misión al Perú a evaluar lo que nosotros hacemos, a obtener información y a preguntar a todos los *stakeholders* o grupo de interés, respecto al desempeño del Osiptel; y como resultado de eso emite un libro, que es un informe sobre el Osiptel.

La primera evaluación se dio en el 2018, solicitada por mí y por mi equipo en el año 2017, cuando ingresé al Osiptel. El 2018 se hizo la evaluación. A principios del 2019 se emitió el libro que incluye esa evaluación, con términos enormemente elogiosos, discutidos en la sede OCDE, a la cual tuve el privilegio de asistir por invitación, por supuesto, de la propia OCDE y, por supuesto, con la aprobación de la Presidencia del Consejo de Ministros, porque los viajes que yo hago son aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros.

Pero, a partir de eso, nosotros nos preocupamos en cumplir con las recomendaciones para ser un regulador de clase mundial, para ser un mejor regulador, y solicitamos a la OCDE una segunda evaluación para que constataran los avances que hemos hecho en las recomendaciones que nos hicieron en el primer informe.

Nuevamente, la OCDE ha venido el año pasado y se emitió también un segundo libro, un segundo informe que, por supuesto, señala cuáles son los avances que saludablemente hemos hecho y, de acuerdo a la información recogida por los distintos grupos de interés, también señala algunas observaciones o lo que vendría a ser áreas de oportunidad para mejorar el desempeño de Osiptel.

Del mundo de las partes del Comité de Políticas Regulatorias y la Red de Reguladores Económicos, somos el segundo país del mundo OCDE que está pidiendo una segunda evaluación, como regulador. Eso nos dice cuál es el compromiso que tenemos por mejorar nuestro desempeño.

Y, claro, las áreas de oportunidad o las áreas de mejora que muestra la OCDE de ninguna manera perjudican al Perú en su afán de ingresar. Al contrario, lo que hace la OCDE, es decir, me da gusto que haya un país que esté buscando la mejora continua de su desempeño como un regulador; sin embargo, esto ha sido distorsionado. Como le digo, las cosas se pueden distorsionar y se pueden manejar de una manera realmente nefasta, porque, nuevamente debo confesar que AFIN, el gremio de las empresas, emitió y ha hecho gestiones dentro del Estado para decir "el Osiptel está perjudicando los esfuerzos del Perú para ingresar a la OCDE" (19) y esto es absolutamente contrario, no falso sino además, contrario a la verdad. Los esfuerzos que hace el Osiptel para ser un mejor regulador y alinearse mejor con las políticas de la OCDE ayudan al Perú en sus esfuerzos de ingresar, o sea, tendríamos que llegar a una conclusión que no hacer nada es mejor que hacer cosas, y es todo lo contrario.

Yo soy constantemente invitado como presidente de Osiptel a las reuniones la OCDE, a participar en mesas redondas, y eso implica justamente el reconocimiento que tiene el Perú, el regulador de telecomunicaciones del Perú, a pesar de que el Perú no es miembro de la OCDE, de contribuir con su experiencia en el mundo OCDE. Es todo lo contrario, señor presidente, y estas alegaciones que ha hecho AFIN son alegaciones con total mala fe, y esa es la respuesta justamente al tema de la ventas ambulatorias: Evadir la discusión de fondo y tratar de menoscabar, de perforar la institucionalidad del Osiptel, y es algo que nosotros hemos rechazado. Yo, formalmente, he emitido una carta a la cancillería desmintiendo esto y, además, una carta AFIN pidiendo que rectifique las afirmaciones que dolosamente se han hecho para perjudicar al Osiptel.

EL señor PRESIDENTE.— Bueno, creo que...

EL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - Osiptel, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Señor presidente, no sé si me permite que nuestro gerente general haga una adición.

EL GERENTE GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - Osiptel, señor Sergio Enrique Cifuentes

Castañeda.— Muchas gracias, presidente.

Solamente una precisión, hay que distinguir el proceso de adhesión como país a la OCDE de la participación que tenemos ciertas entidades públicas en los comités de trabajo.

El proceso de adhesión como tal lo lidera un grupo multidireccional que está liderado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Economía, la PCM y el Ministerio de Justicia, y en esos grupos de trabajo se ve una serie de compromisos más macro, más generales. Ninguno de ellos está relacionado al tema de servicios públicos, a temas regulatorios. Nosotros, como entidad pública, participamos en las comisiones de la OCDE, una en particular, que es la Red de Reguladores Económicos, desde el año 2014, con el objetivo de que las entidades nos vayamos familiarizando, que vayamos teniendo presencia, como dice nuestro presidente, en el mundo de la OCDE. Pero nuestra participación no tiene un impacto directo en el proceso de adhesión, que, como dije ya, lo administra una gestión multisectorial conformada a nivel del Ejecutivo.

EL señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Señor presidente de Osiptel, de repente ya la última pregunta, a través de la Presidencia.

Si bien es cierto, vivimos en un mundo moderno, yo he estado en otros países y he visto, si bien es cierto ustedes fiscalizan el tema de calidad de servicio a las empresas, pero también de qué forma nosotros, a través de Osiptel, podemos obligar a estas empresas, tanto de telefonía u otros servicios, que en las nuevas organizaciones que se hagan, que se puede obligar a estas empresas a que, efectivamente, que el cableado sea subterráneo, cosa que podríamos adaptarnos a ese servicio y también mejorar.

Porque, si bien es cierto, ya debe ser como una política de estado, porque de una u otra forma ustedes supervisan y fiscalizan el servicio de esas empresas, entonces, ¿cómo nos adaptamos? Si bien es cierto hace poco, hace algunos meses, promovido por el congresista Héctor Acuña, aquí, en el Parlamento, hemos aprobado un proyecto de ley para retirar el cableado, las empresas. Pero tampoco se está dando algunas medidas.

Entonces, en ese sentido, creo que también sería interesante la participación de Osiptel, de qué forma podemos mejorar nosotros en cuanto a la calidad de servicio.

EL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - Osiptel, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Señor presidente, a ver, este es un tema complejo.

El Osiptel, como ya he mencionado, se preocupa por lo que es la calidad del servicio, no por la infraestructura.

¿Quiénes tienen que intervenir? Y, ¡ojo!, debemos contemplar

como siempre el costo-beneficio de una medida como esa. Tenemos que pensar cuánto le costaría a las empresas transformar toda su infraestructura para que sea subterránea. Porque, como dijo Milton Friedman —y aquí se traduce como “No hay lonche gratis”— “*there is no free lunch*”, “no hay almuerzo gratis”. Todo tiene un costo, y ese costo es trasladado siempre a alguien. Si **(20)** incrementamos el costo a través de una medida regulatoria como esa, ese costo lo va a terminar pagando el usuario, a través de tarifas. Nosotros no regulamos tarifas.

Finalmente, ¿cuáles son las entidades que tendrían que ver? Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Vivienda y municipalidades, sin duda alguna, fundamentalmente.

Hay un tema que también corresponde al Ministerio de Vivienda, y nosotros ya hemos hecho de su conocimiento un proyecto: Dentro de los edificios hay que ampliar los ductos, porque sucede que cuando una empresa cablea, deja los cables ahí, muchas veces no los retira y no pueden entrar otras empresas, o incluso son tan pequeños que no puede permitir más de un operador en un edificio. Eso es un tema de Ministerio de Vivienda, no es un tema estrictamente de competencia del Osiptel.

EL señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Bueno, a través de la Presidencia, muchas gracias por su participación.

Nosotros, aquí, desde la comisión, siempre estaremos prestos y dispuestos para trabajar conjuntamente, sobre todo en bien de los usuarios y en bien de los consumidores, esa va a ser la política de esta Mesa, y a través de la bancada de Acción Popular siempre nosotros estaremos trabajando conjuntamente con todas las tiendas políticas, con todas las fuerzas políticas y con los miembros titulares de la comisión.

Entonces, yo creo que su exposición ha sido muy clara y precisa. Agradecemos al invitado por su asistencia y también a todos los congresistas presentes.

EL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - Osiptel, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz.— Señor presidente, agradezco nuevamente la invitación.

Reitero la invitación de que nos visiten y, además, reiteramos nuestro compromiso a que, a través de una mayor eficiencia regulatoria, normativa y cumpliendo con el mandato que constitucionalmente corresponde para efecto de la prestación de los servicios públicos, tengamos empresas saludables, rentables y que apuestan e inviertan por el Perú para beneficio de todos los usuarios.

Muchísimas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Suspendemos por breves minutos, por favor, hasta que se retire nuestro invitado.

-Se suspende la sesión.

-Se reanuda la sesión.

EL señor PRESIDENTE.— Bueno, la Presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del Acta para tramitar los asuntos materia de la de la presente sesión. Si no hubiera ninguna oposición de la dispensa.

Entonces, dejamos constancia de que la dispensa del Acta de la presente sesión ha sido aprobada.

Agradezco a los señores congresistas por su asistencia y participación, siendo las 12:43 h, se levanta la sesión.

Muchas gracias.

-A las 12:43 h. se levanta la sesión.