

ACTA

DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025 Semipresencial

**Sala Fabiola Salazar Leguía – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre
Plataforma Microsoft Teams**

Martes, 29 de abril de 2025

Resumen de acuerdos aprobados por unanimidad:

- *El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 10418/2024-CR.*
- *El acta de la décima quinta sesión ordinaria de fecha 15 de abril de 2025.*
- *La dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos tomados.*

Desde la sala Fabiola Salazar Leguía del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República y a través de la plataforma Microsoft Teams, siendo las 14 h 10 min del martes 29 de abril de 2025, verificado que se contaba con el quórum reglamentario, que para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista García Correa, Idelso Manuel, dio inicio a la décima sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2024 – 2025, con la asistencia de los congresistas titulares BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosio; TELLO MONTES, Nivardo Edgar; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto y UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy. Se dio cuenta de la licencia del congresista BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto y la justificación de inasistencia del congresista CERRÓN ROJAS, Waldemar José.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la décima quinta sesión ordinaria, de fecha 15 de abril de 2025, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, de dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

II. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta de los documentos ingresados y remitidos del 11 al 25 de abril de 2025.

Asimismo, dijo que, conforme al Plan de Trabajo aprobado en la Comisión, la próxima sesión será en la modalidad de descentralizada en la ciudad de Tacna y también se realizará la Cuarta Audiencia Pública, que estará abocada a la problemática que enfrentan los servicios turísticos en dicha Región, la cual se llevará a cabo el 06 de mayo de 2025, a partir de las 10.00 a.m., en el Auditorio de la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en la ciudad de Tacna.

Al respecto, indicó que dichas actividades han confirmado la presencia del presidente del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Indecopi y de la ministra de Comercio Exterior y Turismo, por lo que se les ha hecho llegar a sus despachos congresales los detalles de los eventos mencionados.

III. INFORMES

No hubo informes.

IV. PEDIDOS

El PRESIDENTE invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

El congresista SOTO PALACIOS pidió que se convoque a la sesión de la comisión al presidente de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (Corpac) y al ministro de Transportes y Comunicaciones, para que informe sobre la ocurrencia de hoy en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, dado que los pasajeros son los más perjudicados, además, ello viene ocurriendo en reiteradas ocasiones.

La congresista BARBARÁN REYES indicó que se suma al pedido del congresista Wilson Soto, y dijo que no es la primera vez que el principal Aeropuerto Internacional Jorge Chávez queda paralizado, y siempre refieren que van a investigar y que cuando se hacen las investigaciones sobre los incidentes no se conocen las responsabilidades halladas, por ello, pidió que además de las explicaciones de este punto, también expliquen de los hechos sucedidos con anterioridad, para que expliquen, cuáles han sido las acciones y medidas que ha realizado. Asimismo, solicitó que el presidente de Corpac informe sobre las medidas que están tomando de la modernización en todos los aeropuertos concerniente en los que ellos están liderando, porque muchos de los vuelos se suspenden, por situaciones diferentes, por lo que pidió que el contenido de la agenda sea amplio.

Al respecto, el PRESIDENTE asintió los pedidos de los congresistas.

V. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto de la estación de orden del día, el PRESIDENTE anunció la sustentación, el debate y votación del predictamen recaído en el Proyecto de Ley **10418/2024-CR** que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para optimizar el procedimiento administrativo sancionador.

Al respecto, dio alcances del contenido del predictamen y dijo que la problemática que este proyecto plantea es que los procedimientos administrativos en protección al consumidor ante el INDECOPI comienzan con una denuncia del consumidor, quien expresa su insatisfacción por un presunto incumplimiento por parte del proveedor al adquirir un bien o servicio. Acto seguido, informó que existen dos posibles vías para el trámite: ante la Comisión de Protección al Consumidor (CPC): cuando la denuncia no supera las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS): que brinda una solución rápida en casos donde el valor del bien o servicio es menor a tres UIT.

Luego, indicó que el proyecto de ley señala que, aunque el Indecopi recibe miles de denuncias (más de 20,000 en 2023), solo una parte de estos casos se resuelven favorablemente, debido

a la dilación en los procesos administrativos. Refirió que algunos problemas incluyen notificaciones incorrectas, falta de constancia sobre expedientes listos para resolución y la prescripción de sanciones a los tres años. Manifestó que se solicitaron opiniones al Indecopi, al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y a las asociaciones tanto de consumidores como de proveedores, y las opiniones recibidas han sido positivas.

En ese contexto, expresó que luego de la evaluación, considerando los argumentos del Ministerio de Justicia, el Indecopi y Proconsumo, se propone mediante un texto sustitutorio, mejorar la situación problemática descrita, con 4 medidas que contempla unificar las notificaciones del procedimiento: “Estas deben cumplirse de acuerdo con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, para garantizar su legalidad y eficiencia. Hay que señalar claramente que en la etapa de resolución del expediente, cuando un expediente esté listo para resolución, se debe notificar a las partes, y éstas ya no podrán presentar nuevos argumentos o pruebas, salvo que se les solicite. Ampliar el plazo de prescripción, es decir extender a 4 años el plazo para exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones. Incluir a las resoluciones emitidas por las comisiones de Protección al Consumidor en segunda instancia para que pueda viabilizar mejor su efectividad y ejecución”.

Luego, argumentó que el predictamen establece un plazo no mayor de 180 días calendario para la adecuación que deberá hacer el Indecopi y asimismo establece que los procedimientos que a la fecha de entrada en vigor de la ley se encuentren en trámite y no cuenten con un pronunciamiento definitivo, continuarían dicho trámite bajo las normas anteriores.

Finalmente, mencionó que considera que estas modificaciones contribuyen a fortalecer la seguridad jurídica y el cumplimiento efectivo de las normas de protección al consumidor, a la vez que preservan un equilibrio procesal entre la administración pública, los consumidores y los administrados.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley **10418/2024-CR** que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para optimizar el procedimiento administrativo sancionador.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 13 votos a favor de los congresistas, Idelso Manuel GARCÍA CORREA; Guido BELLIDO UGARTE; Rosangella Andrea BARBARÁN REYES; Auristela Ana OBANDO MORGAN; César Manuel REVILLA VILLANUEVA; Rosio TORRES SALINAS; Nivardo Edgar TELLO MONTES; Flavio CRUZ MAMAN; Noelia Rossvith HERRERA MEDINA; Patricia Rosa CHIRINOS VENEGAS; Guillermo BERMEJO ROJAS; Jorge Alberto MORANTE FIGARI; Jhakeline Katy UGARTE MAMANI. Cerrada la votación, el congresista Wilson SOTO PALACIOS consignó su voto a favor.

—o—

Continuando con el orden del día de la Agenda, el PRESIDENTE señaló el tema: el Osiptel y el futuro de los servicios de telecomunicaciones, evaluación del impacto de la transacción de Telefónica del Perú. Dijo que para tratar el asunto se invitó al señor Rafael Munte Schwarz, presidente ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), sin embargo, por motivos de salud, en su representación se encuentra el señor Jesús Eduardo Guillén Marroquín, vicepresidente del Osiptel, quien ha asumido las funciones. Precisó

que al Osiptel se le ha convocado para que explique el Plan de Trabajo 2025-2026 de incidencia en las acciones propuestas para promover la accesibilidad y como mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios. Así también, se le amplió la invitación para que informe la situación de los usuarios de la empresa Telefónica del Perú, dado que esta ha sido vendida y habría estado en proceso concursal ante el Indecopi. Por otro lado, para que informe si esta situación modificará los niveles de competencia en el mercado de telecomunicaciones en el país. Seguidamente, le dio la bienvenida y a los funcionarios que le acompañan.

El señor GUILLÉN MARROQUÍN después de un breve preámbulo de saludo, dispensó la asistencia del presidente del Osiptel y con la venia de la presidencia, le otorgó el uso de la palabra al señor Sergio Cifuentes Castañeda, gerente general del Osiptel.

El señor CIFUENTES CASTAÑEDA mediante el uso de diapositivas trató sobre los siguientes temas: "I. Enfoque del trabajo del Osiptel, II. Medidas para el bienestar social a través de las telecomunicaciones, III. Enfoque en los usuarios, IV. Fiscalización en favor de los usuarios, V. Temas de agenda".

Con relación al enfoque del trabajo de Osiptel, abordó del marco institucional, que contempla promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia y desarrolló los temas de separación de roles, autonomía del Osiptel y la evolución del enfoque regulatorio del Osiptel.

En cuanto a las medidas para el bienestar social a través de las telecomunicaciones, desarrolló los siguientes asuntos: "El accionar del Osiptel está orientado a promover la competencia en el Sector (el Osiptel ha contribuido generando condiciones apropiadas para que el sector telecomunicaciones siga creciendo, mediante medidas que promueven la inversión e incentivan la competencia); Durante 2024, se revisó importantes obligaciones para el mercado; Mayor dinamismo en el mercado de líneas móviles; El número de teléfonos móviles que accedieron a internet alcanzó un máximo histórico en el 2024; Continúa el crecimiento del mercado de internet fijo, las conexiones a este servicio se sitúan en un nuevo máximo histórico; Mayor competencia en el mercado de internet fijo; Ahorro para los consumidores por mayor competencia. En el 2023, el acceso a internet en hogares rol del regulador (fijo y/o móvil) llegó casi al 92 %. Al 2023, la telefonía móvil sigue creciendo en el interior del país y más usuarios conectados".

Del aspecto del enfoque en los usuarios, detalló los siguientes asuntos: Brindar información adecuada al mercado; Rol evolución de índices de atención al usuario; Reclamos presentados en las empresas operadoras; Aplicativos de autogestión de los operadores; Formulario para la baja del servicio de telecomunicaciones; Osiptel-checa tus líneas-año 2024; Reduciendo la asimetría informativa en el mercado de las telecomunicaciones; Gestión de los problemas de los usuarios a través de chequea tu caso; Monitoreos a centros y puntos de atención de empresas operadoras y atenciones y gestiones-2024.

Siguiendo con su exposición, del contenido de la fiscalización en favor de los usuarios, se enfocó en los siguientes puntos: "Aspectos fiscalizados en la normativa sobre calidad del servicio; Aspectos fiscalizados de la normativa de usuarios; Internet móvil: monitoreo de la calidad percibida por los usuarios; aplicación web: Checa tú Internet Móvil; Sistema automatizado de medición para verificar la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil; Multas impuestas a las empresas operadoras (2020-2024); Multas impuestas a las empresas operadoras-venta ambulancia; Multas impuestas a las empresas operadoras-Renteseg y Rol Renteseg; Registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad".

Finalmente, en cuanto al aspecto de los temas de la agenda, dio detalles de los siguientes tópicos: “Promoviendo la predictibilidad regulatoria: agenda regulatoria 2024; agenda pendiente, para incentivar la competencia, para mejorar la calidad del servicio, para mejorar la atención a los usuarios, para optimizar el régimen de enforcement regulatorio; Competencias del Osiptel en el procedimiento concursal ordinario y procedimiento concursal ordinario ante el Indecopi”.

Con relación a la situación de los usuarios de la empresa Telefónica del Perú, dado que esta ha sido vendida habiendo estado en proceso concursal ante el Indecopi y sí esta situación modificará los niveles de competencia en el mercado de telecomunicaciones en el país. Al respecto, dijo que en principio no existe ninguna afectación al mercado referente con la continuidad de prestación de los servicios o los estándares de calidad de estos. Aclaró que la empresa no ha quebrado, se ha vendido, las operaciones continúan, es decir se ha vendido una empresa en marcha, los nuevos propietarios de la empresa tienen que continuar con las operaciones, cumpliendo estrictamente con los contratos establecidos, solamente es un cambio de titularidad. Entonces, indicó que la empresa está en marcha, ello implica que el despliegue empresarial como el regulador se mantienen y las funciones del Osiptel siguen siendo las mismas, y no genera un cambio en la estructura del mercado.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los señores congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto a la exposición del funcionario.

El PRESIDENTE hizo las siguientes preguntas: cómo se proyectan incentivar la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en las regiones de difícil acceso del país y cuáles son los incentivos para los proveedores de servicios en esas zonas.

Contestando las preguntas, el señor CIFUENTES CASTAÑEDA señaló que dentro de las funciones que tienen las entidades rectoras de esta industria, el rol subsidiario del Estado lo ejerce el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, evidentemente el buen funcionamiento del mercado, la credibilidad, la estabilidad del marco normativo promueven inversiones, el ingreso de nuevos operadores o de la decisión empresarial de ir a zonas no atendidas, dado que cuando estas no son atendidas, son zonas que no necesariamente garantiza una rentabilidad financiera, entra el rol subsidiario del Estado. Por consiguiente, ese rol es ejercido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) que administra el fondo de inversión privada de telecomunicaciones, entre otros temas complementando las preguntas.

—o—

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en sesión, el cual luego de consultado fue aprobado por unanimidad.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la décima sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 15 h 01 min

IDELSO MANUEL GARCIA CORREA
Presidente

GUIDO BELLIDO UGARTE
Secretario