

DOCUMENTO DE TRABAJO

Área de Transcripciones

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
SEGUNDA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2024

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS
16.ª SESIÓN ORDINARIA
(Vespertina)

MARTES 29 DE ABRIL DE 2025

PRESIDENCIA DEL SEÑOR IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA

-A las 14:10 h, se inicia la sesión.

(Grabación empezada).

El señor PRESIDENTE.— *(Continuando)*...que pase lista para verificar el cuórum.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Buenas tardes, señores y señores congresistas.

Se pasa la asistencia:

Congresista Manuel García Correa.

El señor GARCÍA CORREA (APP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— García Correa, presente.

Congresista Ernesto Bustamante Donayre (); congresista Guido Bellido Ugarte (); congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Auristela Obando Morgan.

Se deja constancia de la presencia de la congresista Auristela Obando Morgan y de la presencia del congresista Guido Bellido Ugarte.

Congresista César Revilla Villanueva (); congresista Rosio Torres Salinas (); congresista Edgar Tello Montes.

Se deja constancia de la asistencia de congresista Tello Montes.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas (); congresista Flavio Cruz Mamani.

El señor CRUZ MAMANI (PL).— Cruz Mamani, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Cruz Mamani, presente.

DOCUMENTO DE TRABAJO

También la congresista Rosio Torres Salinas se encuentra presente.

Congresista Noelia Herrera Medina.

Se deja constancia de la presencia de la congresista Herrera Medina.

Congresista Wilson Soto Palacios (); congresista Patricia Chirinos Venegas (); congresista Guillermo Bermejo.

Se deja constancia...

El señor BERMEJO ROJAS (JPP-VP)..- Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA..- ...de la presencia del congresista Bermejo Rojas.

La señora UGARTE MAMANI (BM)..- Ugarte Mamani, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA..- Ugarte Mamani, presente.

Congresista Jorge Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (SP)..- Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA..- Morante Figari, presente.

Se deja constancia de la solicitud de licencia del congresista Waldemar Cerrón Rojas.

Señor presidente, han respondido a la asistencia 10 señores congresistas.

Existe el cuórum de reglamento.

El señor PRESIDENTE..- Muchas gracias, secretaria técnica.

Siendo las catorce horas con diez minutos del martes 29 de abril del 2025, contando con el cuórum de reglamento se inicia la Décima Sexta Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Aprobación del Acta

El señor PRESIDENTE..- Consulto a los miembros de la comisión si hubiera alguna observación al Acta de la Décima Quinta Sesión Ordinaria que fue remitida con la Agenda.

Si no hay observaciones, dejamos constancia de la aprobación del Acta por unanimidad.

DESPACHO

El señor PRESIDENTE..- Sesión Despacho.

Colegas congresistas, conforme el plan de trabajo aprobado, nuestra próxima sesión será descentralizada en la ciudad de Tacna. Así también, llevaremos a cabo la Cuarta Audiencia Pública

DOCUMENTO DE TRABAJO

que estará dedicada a la problemática que enfrentan los servicios turísticos en dicha región.

Para dichas actividades nos han confirmado la presencia del presidente del Indecopi y de la ministra de Comercio Exterior y Turismo.

Se les ha hecho llegar a sus despachos los detalles de las actividades mencionadas.

Hay que señalar que la presencia de ustedes será de suma importancia, razón por la cual reitero la invitación, que será el día martes 6 de mayo desde las diez de la mañana en el auditorio de la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en la ciudad de Tacna.

Se han remitido los documentos enviados y recibidos. Los colegas tienen a su disposición los documentos que soliciten a través de la comisión.

Informes y Pedidos

El señor PRESIDENTE.— Informes y pedidos. Si algún señor congresista, presente o que esté en la virtualidad, desea hacer algún informe o pedido, puede levantar la mano o escribir al chat en este momento y se le dará la palabra en el orden que lo solicite.

Está pidiendo la palabra el congresista Wilson Soto.

Adelante, colega.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presidente, muchas gracias, muy buenas tardes.

Presidente, por favor, aprovechando esta importante sesión de esta comisión, solicitaría, por favor a su Presidencia convoque al presidente de la Corpac, también, asimismo al ministro de Transportes, toda vez que ya son reiteradas veces lo que sucede con la Corpac. El aeropuerto Jorge Chávez ayer era un caos, muchos vuelos cancelados y miles de pasajeros perjudicados.

Esta comisión es siempre se ha caracterizado en defensa de los usuarios.

Así que, en ese sentido, pido por favor que para la próxima sesión se le invite al presidente la Corpac y al ministro de Transportes para que den explicaciones.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Soto. Vamos a dar trámite a su pedido.

Está pidiendo la intervención también el congresista Morante Figari.

Adelante, congresista Figari.

DOCUMENTO DE TRABAJO

El señor MORANTE FIGARI (SP).— Sí, presidente.

Mire usted, al tratarse esta una semana corta, se ha citado a Pleno para hoy día a las tres de la tarde.

Quería saber y que nos informe si es que se va a suspender la sesión o se levantar para poder ir al Pleno, ya que está establecido que en los horarios de Pleno no puede haber comisiones.

Entonces, quería ver que nos precise ese aspecto.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Morante.

Al respecto, debo decirle que la sesión está programada para una hora, y terminaremos a las quince horas para luego trasladarnos al Pleno.

Congresista Barbarán, tiene el uso de la palabra.

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Sí, presidente.

Primero, para consignar mi asistencia.

En segundo lugar, presidente, me aúno al pedido del congresista Wilson Soto. Pero además quisiera extender el tema ante la invitación que vayan a hacer en este caso al presidente de la Corpac.

Presidente, no es la primera vez que nuestro aeropuerto, el principal aeropuerto, queda paralizado por situaciones que siempre se indican, ¿no?, que se va a investigar.

Sin embargo, luego que se hacen las investigaciones, cuando se sabe de dónde viene la responsabilidad, no ha habido ningún tipo de sanción.

Entonces, en ese caso, presidente, sí me gustaría que nosotros, además de las explicaciones sobre este punto, también nos expliquen ante los hechos sucedidos que ya hemos conocido antes de paralizaciones también del propio aeropuerto, saber cuáles han sido las acciones correspondientes, ¿no?

Y en segundo lugar, presidente, también aprovechar para que la Corpac nos pueda exponer al momento de presentarse sobre las medidas que están tomando de modernización en todos los aeropuertos en los que ellos están liderando.

¿Y por qué lo digo, presidente? Porque son muchos los vuelos que, por ejemplo, se suspenden o se paralizan por situaciones diferentes. Uno de ellos, por ejemplo, estuve hace poquito en Arequipa; el motivo es el ILS, el nivel del ILS en donde la Corpac se comprometió, por ejemplo, a poder cambiarlo ya, dado que los aeropuertos utilizan nivel 3 y hasta el momento se tiene nivel 1.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Entonces sí me gustaría, presidente, que la Agenda sea bastante amplia y no sólo para que vengan a responder sobre este punto.

Eso quería decir, presidente.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Barbarán. Vamos a trasladar su pedido.

ORDEN DEL DÍA

El señor PRESIDENTE.— Si ya no tenemos más colegas con informes y pedidos, pasamos a Orden del Día.

Iniciamos con el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 10418/2024-CR, que mediante texto sustitutorio propone modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto Legislativo 1033, para optimizar el procedimiento administrativo sancionador.

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.

Existen dos posibles vías para el trámite ante la Comisión de Protección al Consumidor; cuando la denuncia no supera las tres unidades impositivas tributarias y ante los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos que brindan una solución rápida en casos donde el valor del bien o servicio es menor a tres unidades impositivas tributarias.

El proyecto de ley señala que aunque Indecopi recibe miles de denuncias, más de 20 000 en el 2023, solo una parte de estos casos se resuelven favorablemente, debido a la dilación de los procesos administrativos. Algunos problemas incluyen notificaciones incorrectas, falta de constancia sobre expedientes listos para resolución y la prescripción de sanciones a los tres años.

Se solicitaron opiniones al Indecopi, al Ministerio de Justicia y a las asociaciones, tanto de consumidores como de proveedores; y las opiniones recibidas han sido positivas.

Por ello, luego de una evaluación, considerando los argumentos del Ministerio de Justicia, el Indecopi y Proconsumo, se propone, mediante un texto sustitutorio mejorar la situación problemática descrita con cuatro medidas:

1. 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.

DOCUMENTO DE TRABAJO

2. 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 le solicite.

3. Ampliar el plazo de prescripción, es decir, extender a cuatro años el plazo para exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones.

4. Incluir a las resoluciones emitidas por las comisiones de protección del consumidor en segunda instancia, para que pueda viabilizarse mejor su efectividad y ejecución.

El predictamen establece un plazo no mayor de 180 días calendarios para la adecuación, que deberá hacer el Indecopi. 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, considero que estas modificaciones contribuyen a fortalecer la seguridad jurídica y el cumplimiento efectivo de las normas de protección al consumidor, a la vez preservan un equilibrio procesal entre la administración pública, los consumidores y los administradores.

He culminado con la sustentación y se abre el debate.

Los congresistas que quieran intervenir, pueden solicitarlo.

El señor .- (Intervención fuera de micrófono).

El señor PRESIDENTE.- Si no hay intervenciones, entonces vamos a votar el predictamen.

Pido a la secretaria técnica que proceda con la votación nominal.

La SECRETARIA TÉCNICA pasa lista para la votación nominal:

Sí, señor presidente, se saca a votación el predictamen recaído en el proyecto 10418.

El sentido de su voto, congresista Manuel García Correa.

El señor GARCÍA CORREA (APP).- A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.- García Correa, a favor.

Congresista Guido Bellido Ugarte (); congresista Rosangella Barbarán Reyes.

Se deja constancia del voto a favor del congresista Guido Bellido Ugarte.

Congresista Auristela Obando Morgan.

Se deja constancia del voto a favor de la congresista Obando Morgan.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Congresista César Revilla Villanueva.

Se deja constancia del voto a favor del congresista Revilla Villanueva.

Congresista Rosio Torres Salinas.

La congresista Torres Salinas vota a favor.

Sí se ha consignado la asistencia del congresista César Revilla Villanueva. **(2)**

Congresista Nivardo Edgar Tello Montes (); congresista Flavio Cruz Mamani ().

El señor CRUZ MAMANI (PL).— Cruz Mamani, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Cruz Mamani, a favor.

Congresista Noelia Herrera Medina ().

Herrera Medina, a favor.

Congresista Wilson Soto Palacios ().

El congresista Tello Montes consigna su voto a favor.

Congresista Guillermo Bermejo Rojas.

El señor BERMEJO ROJAS (JPP-VP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bermejo Rojas, a favor.

Congresista Jorge Morante Figari.

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

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, a favor.

Congresista Jhakeline Ugarte Mamani.

La señora UGARTE MAMANI (BM).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Ugarte Mamani, a favor.

Señor presidente, han respondido a la votación 11 señores congresistas a favor, no hay votos en contra, no hay abstenciones.

El predictamen ha sido aprobado por unanimidad.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, secretaria técnica.

Como el dictamen ha sido aprobado por unanimidad, pasamos al siguiente tema.

Osiptel y el futuro de los servicios de telecomunicaciones, evaluación del impacto de la transacción de Telefónica del Perú.

Para ello, fue invitado el señor Rafael Munte, presidente del Osiptel.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Lamentablemente, motivos de salud impiden su presencia hoy.

Por ello, se encuentra presente el señor Jesús Eduardo Guillén Marroquín, vicepresidente de Osiptel, quien ha asumido funciones de presidente ejecutivo de dicho organismo regulador.

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Presidente, congresista Barbarán.

Por favor, para que quede en actas mi voto a favor.

El señor PRESIDENTE.— Dejamos constancia del voto a favor de la congresista Barbarán.

Suspendemos brevemente la sesión para recibir al invitado.

—Se suspende la sesión.

—Se reanuda la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Retomamos la sesión.

Damos la bienvenida al señor Jesús Eduardo Guillén Marroquín y a su equipo técnico, integrado por los siguientes señores:

Sergio Cifuentes Castañeda, gerente general.

Señora Tatiana Mercedes Piccini, directora de Atención y Protección al Usuario.

Lennin Quiso Córdova, director de Políticas Regulatorias.

Y el señor Luis Pacheco Zevallos, director de Fiscalización.

Colegas congresistas, al Osiptel se le ha convocado para que explique el Plan de Trabajo 2025 - 2026, con incidencia en las acciones propuestas para promover la accesibilidad y la asequibilidad, así como mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios.

Así también, se les amplió la invitación para que nos den un panorama de la situación de los usuarios de la empresa Telefónica del Perú, dado que esta empresa ha sido vendida, además de estar en proceso concursal ante el Indecopi y, por otro lado, nos diga si esta situación alteraría los niveles de competencia en el mercado de las telecomunicaciones en el país.

Cedemos el uso de la palabra al señor Guillén, para que exponga los temas solicitados.

Tiene usted 15 minutos para exponer.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL OSIPTEL (e), señor Jesús Eduardo Guillén Marroquín.— Señor presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, señor Manuel García Correa.

Ante todo, presentarle el saludo de Osiptel, hoy día representado por mi persona en sustitución del señor Rafael Munte, quien está con descanso médico, y le expresa su saludo también.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Nosotros hemos recibido con mucha atención y hemos preparado una presentación donde damos cuenta del pedido que ha hecho la Comisión.

Por su intermedio, saludar a ella.

Solicitarle a usted, señor presidente, se sirva dar permiso para que nuestro gerente general pueda exponer la agenda que ha programado su Comisión.

El señor PRESIDENTE.— Secretaria técnica, autorizada para poner la presentación.

El GERENTE GENERAL DEL OSIPTEL, señor Sergio Enrique Cifuentes Castañeda.— Muy buenas tardes, señor presidente.

Por su intermedio, a todos los señores congresistas presentes y a los que están conectados, y a todos los que están en la Mesa y en la sala.

Vamos lo más rápido posible.

Simplemente recordar que el Osiptel es una entidad adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Es una entidad que cuenta con autonomía funcional, financiera, administrativa.

Y que, de acuerdo a la ley marco, los organismos reguladores cuentan con la función, la función de regulación, que tienen que ver con los temas tarifarios, la función de emisión de normas, de fiscalización, y de atención de los reclamos de usuarios en segunda instancia, porque los reclamos en primera instancia los resuelven las empresas operadoras.

En el tema de telecomunicaciones hay dos entes rectores, está el MTC.

El MTC dicta las políticas generales, es la entidad que se encarga de otorgar los títulos habilitantes, las concesiones, los permisos, las licencias, los registros, y también administra el espectro radioeléctrico.

A través de una dirección, que el Pronatel, el Ministerio también administra el Fitel, que es el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, para el ejercicio del rol subsidiario del Estado.

Osiptel fundamentalmente se encarga de normar el mercado para establecer las condiciones, a través del cual se pueda desarrollar un entorno competitivo, que nos permita alcanzar los mejores indicadores de desempeño que buscamos en esta industria.

En telecomunicaciones, a diferencia de las otras industrias o servicios públicos que mantienen todavía características de entorno natural, en telecomunicaciones sí estas características se han ido levantando con el paso del tiempo, esto gracias a la

DOCUMENTO DE TRABAJO

innovación tecnológica, y eso ha permitido el incremento cada vez mayor de la intensidad competitiva en la industria.

A través de esa intensidad competitiva, es que nosotros buscamos que el mercado genere los mejores desempeños, tanto en precio, calidad, oferta, que incluya mejores atributos, mejor cobertura.

De esa manera, brindar este servicio público, una mejora en la calidad de vida de todos los usuarios y también en el uso de esta herramienta de las telecomunicaciones como insumo productivo.

La industria en su historia pasó de ser monopolio estatal a ser un monopolio privado en los años noventa, cuando básicamente primaba la tecnología alámbrica.

Posteriormente, se levantó el monopolio privado a la etapa de la apertura del mercado. Pasamos de una etapa de competencia todavía incipiente en la década pasada.

Y más recientemente ya, con los grandes cambios tecnológicos, tanto en los segmentos inalámbricos como alámbricos, a un entorno con un mayor número de ventajas en el mercado y algunos niveles de intensidad bastante elevados.

¿Qué hemos hecho en Osiptel?

Como decía hace un momento, señor presidente, fundamentalmente generar ese entorno que permita el funcionamiento del mercado.

Entre las normas que hemos emitido estos años, inicialmente trabajamos mucho las relaciones mayoristas entre empresas, lo que llamamos la regulación de los cargos de acceso, los cargos de interconexión, las relaciones de compartición de infraestructura, las relaciones de cooperación entre redes para promover el ingreso de nuevos operadores y, al mismo tiempo, que estos despliegues de redes se hagan de manera eficiente. Es decir, al menor costo posible.

Hemos también levantado mucho de los costos de cambio, que limitaban las posibilidades de movimiento de los consumidores.

Establecimos la portabilidad numérica, que es uno de los instrumentos más potentes para promover competencia.

Eliminamos las barreras que obligaban a los usuarios a permanecer anclados a las redes, sin posibilidad de salida, como, por ejemplo, el financiamiento indebido de equipos terminales, de los módems en la televisión de paga, el precio de los equipos móviles cuando se cambiaba de empresa y tenía que pagar el saldo también lo regulamos.

Y, a través de estas reducciones de barreras de cambio, hemos intentado que el mercado, desde la demanda, pueda generar también una presión que promueva esta mayor competencia.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Más recientemente, hemos aprobado los contratos cortos de abonados, es una versión que simplifica el entendimiento de la relación con la empresa de parte de los usuarios.

Y nos encontramos hasta la fecha en un programa de revisión de todo nuestro stock normativo.

Osiptel viene trabajando una agenda en los últimos tres años para simplificar el marco normativo de la industria, y esto va acorde con el este nivel de competencia que muestra la industria, reduciendo, por ejemplo, el stock de normas vigentes de 71 normas a 36 normas.

Esta reducción normativa no solamente es consistente con los cambios que se han presentado en la industria, sino que también facilita el entendimiento por parte de las empresas de cuáles son sus obligaciones y, al mismo tiempo, también facilita la comunicación hacia los consumidores de qué es lo que tienen que esperar de parte de sus proveedores de servicios.

Hemos aprobado en los últimos años revisiones de normas importantes, como el reglamento de cobertura para que exista mayor precisión sobre la existencia o no de señal en las diferentes regiones del país.

Hemos revisado el reglamento de calidad de los servicios, simplificando la gama de servicios de notificadoros de calidad de los servicios, introduciendo mucha tecnología para los procesos de supervisión.

Y nos encontramos a la fecha revisando normas, como las condiciones de uso que tienen que ver con las relaciones entre las empresas y los usuarios.

Todo este desarrollo de la industria, que ha venido siendo acompañado por nuestra labor de promoción del mercado, se traduce en los indicadores que vamos a repasar muy rápido.

La industria cuenta con 42,7 millones de líneas móviles, una industria que muestra una intensidad tanto en las altas de líneas como en la portabilidad.

Estamos hablando que al día hay aproximadamente entre 60 mil y 70 mil altas de líneas móviles, y al mes aproximadamente 500 mil portaciones. Es decir, usuarios que ejercen su derecho a cambiar de operador cuando consideran que es necesario.

En todo este desarrollo del mercado, señor presidente, la estructura del mercado ha cambiado de manera sustantiva.

Si miramos la estructura del año 2015, cuando Telefónica tenía 52% del mercado, América Móvil el 35%, hoy día, en el 2024, tenemos una estructura muy distinta.

Telefónica con una participación del 31,9%, superada ya por América Móvil, que cuenta con el 36,5%, y con dos operadoras,

DOCUMENTO DE TRABAJO

como Entel y Bitel, que no tienen participaciones pequeñas. O sea, Entel tiene 20,3%, y Bitel el 11%.

Hay un indicador de concentración, que se llama el índice de Herfindahl, que en el caso nuestro alcanza su nivel más bajo, con cuatro operadores ese operador llegaría a nivel de 500 puntos, es el nivel en que estamos.

Eso quiere decir que con cuatro operadores la estructura del mercado es bastante balanceada, a diferencia de épocas pasadas, no sé si recordarán, hace 15 años, cuando todavía teníamos operadores como Nextel, que eran operadores muy pequeños, que tenían no más de 5 o 6%. Hoy día el operador más pequeño, que es Bitel, supera el 10%.

En el caso del Internet.

Más del 90% de las líneas móviles de estos casi 42 millones de líneas, acceden a Internet.

Y si hablamos de conexiones de Internet fijo para un país que tiene aproximadamente un poco más de (ininteligible) millones de hogares, tenemos más de 4 millones de conexiones de Internet fijo, con un crecimiento exponencial especialmente en los últimos años, promovido en gran medida por el ingreso de nuevos operadores.

Si miramos la estructura –la siguiente, por favor–, **(3)** en el segmento de internet fijo, el cambio es dramático. En el 2015, Telefónica tenía el 80,4% del mercado de internet fijo y América Móvil el 16,9%. Hoy día, el número de operadores en la industria como se puede ver en el gráfico, es mucho mayor. Estamos operando en más de 70 operadores de internet fijo a nivel nacional, con Telefónica con solo el 33%. Se pasó del 80 al 33. América Móvil, está en el segundo lugar, con 24% y operadores alternativos, como Wow, Win, y muchos operadores regionales que operan solamente en sus regiones, lo que ha permitido que, evidentemente, genere un mayor impulso a la conectividad de internet en los hogares.

A nivel de impacto económico, está en mayor intensidad positiva, que se traduce en mejores productos, menores precios. Ya no en una regulación de precios, porque el mercado funciona de manera desregulada, ha generado ahorro para los hogares.

Si analizamos como han cambiado los precios de los planes y los niveles de atributos contenidos en los planes, lo que estimamos es que entre el año 2020 y el año 2024, los hogares del Perú han ahorrado once mil ciento cuarenta y siete millones de soles.

Este ahorro monetario, es consecuencia del funcionamiento del mercado. Es decir, es el mercado el que, a través de su mayor intensidad competitiva, ha ido generando estos niveles de ahorro, y como dije, a través de menores precios, mejores planes con mayores atributos.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Si hablamos de acceso, es decir, cuántos hogares acceden a los servicios, más del 90% de los hogares, acceden a internet. Ya sea a través de un internet fijo, a través de una tele móvil en su gran mayoría, lo hacen a través del internet móvil.

En el caso de Lima, el 97,9% de hogares acceden a internet. En el resto urbano 92% y en el ámbito rural incluso, hablamos de un nivel de acceso a internet de más del 80%, fundamentalmente, en este caso, al acceso inalámbrico, para acceso a través del equipo móvil.

Si hablamos de telefonía móvil, evidentemente, los niveles de acceso son aún mayores. A nivel nacional estamos hablando de casi 99% de hogares en los cuales existe al menos, un celular. Y en el ámbito rural, estamos también a niveles de casi el 99%. Es decir, prácticamente en todos los hogares del Perú, por lo menos hay un equipo celular. Y es ese celular, que ha impulsado el crecimiento del internet. Con una tendencia que también se está revirtiendo, porque que ya mencionamos, cada vez hay más hogares con internet {...?}. Gracias al despliegue de fibra óptica, se han venido empleando estos operadores que han ingresado al mercado.

Entonces, tenemos más de cuatro millones y también en el hogar, un incremento sustantivo de despliegue de fibra óptica, de esos cuatro millones de conexiones de internet fijo, el 73% son a través de fibra. La fibra óptica que ha tenido un crecimiento exponencial en los últimos tres años, y ha desplazado tecnologías como el HPG o el {...?} de cobre, que eran dominantes hasta hace, como dije, en 5 años.

Si miramos la satisfacción de los usuarios hay varianza, en el caso del servicio móvil, la encuesta satisfacción que realizamos cada año, nos dice que la satisfacción se encuentra en el nivel del 52%. Pero si cerramos la información por empresa, encontramos que, en realidad, salvo un operados que es Movistar, el resto de operadores la satisfacción supera el 50%.

En América Móvil la encuesta nos arrojó un nivel de satisfacción del 54, en Bitel 59, en Entel 60 y, en caso Movistar, que es la empresa que más problemas ha tenido, un bajo nivel del 40% que es lo que lleva la media hacia abajo.

En el caso de internet fijo, si bien es cierto el 45% de los hogares manifiestan satisfacción, hay operadores con tasas bastante altas, como Win, es otro de los operadores en trámites. Y el operador tradicional que es Telefónica, con un nivel de satisfacción muy bajo, solamente el 31%.

En esta encuesta, vamos a incorporar a partir del próximo año, nuevas empresas operadoras que no han formado parte todavía a este estudio.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Bueno, en televisión de paga, hablamos de tasas de satisfacción del 44% y en telefonía fija 46%. Esta satisfacción de los usuarios, que como digo, todavía no recoge la información de varios de los operadores más pequeños, ya vamos a empezar a medir a partir del próximo año.

También tiene su correlato, con la reducción del número de reclamos.

En la industria se generaban hasta hace no más de tres años, más de tres millones de reclamos al año. Hoy día, estamos entre un millón cien mil, un millón doscientos mil. Es decir, ha habido una reducción drástica el número de los reclamos de los usuarios.

Y si hablamos de la tasa de incidencia, el número de reclamos por cada mil habitantes, y miramos solamente el segmento móvil que es el que explica el mayor número de reclamos, la tasa de incidencia en todos los operadores ha bajado. Por ejemplo, en el caso de Telefónica, que incluso es el operador con mayor ... más reclamado, la tasa de incidencia ha bajado del 11,36, al 7,79. Es decir, 7,79 reclamos por cada mil líneas. Antes estaba en 11.

En el caso de Claro, la incidencia ha bajado de 8 a 3,67. Y en el caso de Entel, de 4 a 4,05; y en el caso de Bitel, el 0,72 que es una tasa bien baja, a 0,56.

Nosotros promovemos esta mejora en el desempeño de la industria, no solamente impulsando a las empresas a que brinden un mejor servicio, una mejor atención, sino también desplegando una serie de herramientas que promuevan la solución de los problemas en primera línea sin necesidad que los usuarios tengan que llegar a un escenario de reclamo.

Y por eso, incluso, en general algún reclamo, publicamos constantemente a ranking de comparación. Ranking para ver, efectivamente, cuál es el nivel de desempeño de los operadores, en esta evaluación de los reclamos de los usuarios.

Pero como dije, lo que buscamos es que los usuarios no necesiten llegar al reclamo. Lo que buscamos es que el usuario sea empoderado con herramientas especialmente digitales, que les permita tener información para, en primera línea, resolver el problema con la empresa, o si es necesaria la intervención del regulador, como gestor, actor gestor, intermediario, sin necesidad que se llegue a un trámite administrativo, porque un reclamo, es un proceso administrativo, que dura entre 15 y 30 días hábiles.

Entonces, ahí se puede observar la gran variedad de herramientas digitales que Osiptel ha dispuesto para que los usuarios puedan utilizarlas, y empoderar su poder de negociación.

Será tu plan, será una herramienta para tener comparación de planes de telefonía móvil, internet fijo, checa tu tiempo móvil para ver información de precios, de equipos móviles tanto a nivel

DOCUMENTO DE TRABAJO

empresa, como a nivel de empresa comercializadora, Saga, Hiraoka, [...] diversas comercializadoras que venden equipos, [...] internet móvil que te vende información de la calidad de la señal de los servicios móviles, checa tu señal para ver temas de cobertura, checa tu línea para saber cuántas líneas tienes, cuál están a tu nombre, cuáles no. Y checa tu DNI, para ver cuál es el estado de tu equipo terminal, si está robado, si ha sido víctima de algún tipo de fraude, Banco de la Nación, etcétera.

Entonces, las herramientas digitales son el medio a través del cual nosotros buscamos promover el funcionamiento del mercado, desde el lado de los consumidores, desde el lado de la demanda.

Y a través de herramientas digitales, intentamos que la información al ciudadano, sea cada vez más personalizada.

Por ejemplo, cuando hablamos del análisis de cuántas líneas tenemos, más allá de la publicación de la información general, nosotros a cada ciudadano le enviamos un enlace de texto periódicamente, donde le decimos "señor, nombre y apellido, usted tiene tantas líneas en tal operador, tantas en tal operador, tantas en tal operador", para que el usuario de manera personalizada pueda contrastar su información y verificar si efectivamente es cierto.

Creamos herramientas como el "Quiero salirme", que es una herramienta que lanzamos este año, que nos permite gestionar, señor presidente, los problemas de los usuarios, cuando los usuarios no se pueden dar de baja a los servicios. Que era uno de los casos que más generaba reclamos en la industria. Con esta herramienta, ahora el usuario que no pueda, rebaja su servicio, registra su necesidad de baja, y sin necesidad de llegar a un reclamo, Osiptel lo ayuda a gestionar el caso, y a que la baja se pueda garantizar en el tiempo correspondiente. Estamos hablando de poco más de tres meses, en más de tres mil casos de usuarios que hemos gestionado con el "Quiero salirme".

Bueno, como mencioné, tenemos otras herramientas digitales, tenemos los contratos en lenguas originarias y Osiptel genera muchísima información a la industria, del tipo estadístico. Por ejemplo, tenemos un portal de usuarios donde se registra toda la estadística de los casos de usuarios que se atienden en las empresas y en el Osiptel, tenemos un portal de información de temas de supervisión, tenemos un portal de información en temas de Renteseq y tenemos un portal estadístico que se llama PUNKU, que tiene toda la data estadística de las industrias Desde el año 1994. Es decir, en lo que tiene que ver con datos abiertos, señor presidente, creo que Osiptel, es, en definitiva, una entidad que lidera ese tipo de gobernanza en el Estado peruano.

Cuando hablamos de la atención a los usuarios, señor presidente, y hablábamos de las herramientas de gestión, el regulador tiene presencia en múltiples canales de atención. Osiptel está

DOCUMENTO DE TRABAJO

presente en todos los departamentos del Perú. Tenemos oficinas en cada departamento del Perú. Tenemos centros de orientación en provincias, en varias provincias, más allá de tener las oficinas en los capitales de departamento. Y tenemos un trabajo muy intensivo a través de los canales digitales con las herramientas que les he mencionado.

A través de las herramientas, a través de la página web, a través del canal telefónico, un número corto, 1844, un número único. De tal manera que Osiptel se acerca al consumidor y le permite al consumidor tener la posibilidad de elegir el canal que desee cuando nos requiere.

Siempre con el enfoque de "vamos a gestionar prioritariamente, antes de pensar en tener que reclamar". Lo importante es buscar la solución a la necesidad de los consumidores.

En el año 2024, por ejemplo, hemos atendido a casi 700 mil ciudadanos que están conectado a través de nuestros diferentes canales.

En el ámbito de la fiscalización, presidente, fiscalizamos aspectos de calidad, los indicadores de calidad de los servicios de internet, de telefonía móvil, fundamentalmente, y, evidentemente, supervisamos todos los trámites que realizan los usuarios en sus empresas. Baja, migración, que es cambio de plan, portabilidad, emisión de recibos, emisión de contratos, cualquier trámite que el usuario considere que no funcione adecuadamente, puede ser gestionado por Osiptel a través de nuestros canales de atención.

Y venimos impulsando una supervisión eficiente utilizando conectividad a los sistemas de las empresas. Tenemos un NOC, que es un centro de monitoreo, que nos permite visualizar los sistemas de alarmas de todas las estaciones de base a nivel nacional. Y tenemos convenios, tenemos servicios prestados por proveedores de alto prestigio internacional, como WiPlan, que nos permite acceder a un importante número de mediciones de tráfico de internet de los equipos celulares para poder saber, efectivamente, qué calidad brindan las redes en los diferentes puntos del país.

Recientemente, hemos implementado un sistema de supervisión basado en sondas que implica capturar directamente de los equipos celulares, los indicadores, los parámetros técnicos

respecto de la velocidad, la rapidez de transmisión de paquetes, la latencia; y, de esa forma, tener un número mucho más grande de localidades cubiertas y también de mediciones. Hemos pasado de tener, por ejemplo, solamente doscientas localidades cubiertas en medición a más de mil cien localidades, casi mil doscientas. De tener doscientas mil mediciones a tener más de dos millones de mediciones al año con esa tecnología innovadora.

DOCUMENTO DE TRABAJO

En esa tecnología innovadora ya hemos logrado, con las ondas, tener la participación de casi todas las empresas importantes. En el ámbito móvil, están todas las móviles, con excepción de América Móvil, que es, lamentablemente, la única empresa que hasta ahora no ha cumplido con estar conectada a este sistema de gestión.

En el caso de las multas, como ejercicio de esta función fiscalizadora, señor presidente, el año 2024, se han impuesto doscientos sesenta y tres millones de soles en multas. De las cuales, aproximadamente, el 30% tienen que ver con temas de seguridad ciudadana, temas de Renteseq, de robo de equipos y, fundamentalmente, los problemas de venta ambulatoria. Por ejemplo, en venta ambulatoria, entre el 2020 y el 2024, hemos impuesto 93 millones de soles en multas, más que eso. En el tema de Renteseq, por no bloqueo de equipos robados o información imprecisa de registro de abonados y equipos celulares, entre 20 y 24, más de quince millones de soles en multas, que ejercemos en cumplimiento **(4)** de un encargo asignado a Osiptel, entendiendo que el ente rector en todo lo que es seguridad es el Ministerio del Interior.

¿Qué tenemos en la agenda? Bueno, para cerrar, señor presidente, continuar con la revisión normativa en este esfuerzo de simplificación, flexibilización y, de cara a ello, seguir impulsando soluciones cada vez más digitales en la interacción con las empresas, en la interacción con los usuarios, el uso de herramientas de inteligencia de datos para poder captar información cada vez más relevante, generando una mayor efectividad con un menor costo en la administración. Hacia eso vamos, en eso estamos, presidente, y esperamos que podamos seguir avanzando en esta industria como lo hemos venido haciendo en los últimos años.

Respecto del tema de Telefónica, presidente, el segundo punto que planteó, en principio, como ya lo hemos mencionado, no existe ninguna afectación al mercado en lo que tiene que ver con la continuidad en la prestación de los servicios o en los estándares de calidad de los mismos. La empresa no ha quebrado; la empresa se ha vendido; las operaciones continúan, es decir, se ha vendido una empresa en marcha, y los nuevos propietarios de la empresa tienen que continuar con las operaciones cumpliendo estrictamente con los contratos con los que ya cuentan.

Simplemente es un cambio de titularidad, un cambio de accionistas; la empresa es una empresa en marcha, y eso implica que tanto el despliegue empresarial como el despliegue regulador se mantienen.

Las funciones de Osiptel siguen siendo las mismas, porque la función del regulador se ejerce sobre la empresa, independientemente de quiénes son los propietarios o los accionistas. Es la empresa la que cuenta con el título

DOCUMENTO DE TRABAJO

habilitante. Y la misma empresa también ya ha manifestado esa situación en ese escenario.

Esta venta de Telefónica, *per se*, no genera un cambio en la estructura del mercado, porque no es una empresa que se ha vendido a otra empresa del mercado, como sí se dio en el pasado, cuando, por ejemplo, Telefónica compró *Bellsouth* en el año 2004, o América Móvil compró TIM en el año 2005. En ese caso sí hubo una recomposición de la estructura, porque se dieron transacciones en el mismo mercado.

En este caso no es así; es un cambio de accionariado de la empresa española a esta empresa de capital argentino, en el que no han intervenido los otros operadores del mercado. Entonces, *per se*, no hay un cambio en la estructura del mercado.

Evidentemente, cualquier cambio posterior en la estructura, que sea distinto a un proceso de adquisición o fusión, se derivará, como hasta la fecha ha sido así, de los naturales cambios que se dan por los movimientos de los clientes, por los movimientos de los usuarios, que es un proceso natural, siempre endógeno a la calidad del servicio que brindan los operadores y la lectura que tienen los usuarios de esa calidad para la retoma de decisiones de con qué empresa están o con cuál no están.

El señor PRESIDENTE.— Bueno, agradecemos al señor Guillén y damos lugar a las preguntas o reflexiones de los congresistas que lo soliciten.

Colegas congresistas, por el tiempo que nos queda, ya tenemos solamente cuatro minutos, y si alguien desea hacer alguna pregunta, puede hacerlo, pero precisa no más.

Bueno, yo solamente una pregunta. ¿Cómo se proyecta 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 servicio en estas zonas?

EL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL), señor Jesús Eduardo Guillén Marroquín.— Dentro de las funciones que tienen las entidades rectoras de esta industria, señor presidente, 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 promueve inversiones, promueve el ingreso de nuevos operadores o promueve la decisión empresarial de ir a zonas no atendidas.

Cuando las zonas no atendidas son zonas que no necesariamente garantizan una rentabilidad financiera, entra el rol subsidiario del Estado, y ese rol es ejercido por el MTC a través de Pronatel, que administra el fondo de inversión privada en telecomunicaciones.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Entonces, el Ministerio tiene diferentes instrumentos a través de los cuales intenta promover el despliegue de la cobertura. Por un lado, están los proyectos que hacen uso de los fondos del Fitel, pero por otro lado también genera mecanismos de incentivos.

Lo más reciente es, por ejemplo, la posibilidad de que las empresas operadoras, en lugar de pagar el canon anual por el uso del espectro radioeléctrico, inviertan en cobertura o en mejora tecnológica en función de una lista de centros poblados que publica el Ministerio.

Y más recientemente, algo muy reciente, que ha publicado el Ministerio de Transportes en el ámbito de las concesiones de espectro radioeléctrico: la posibilidad también de que las empresas, en lugar de pagar por el espectro que se les vaya a asignar, puedan asumir compromisos de inversión hacia zonas no atendidas, nuevamente en función de la lista de centros poblados que publica el Ministerio y también a los valores económicos que implicaría la cobertura de cada centro poblado.

Entonces, a través del ejercicio del rol subsidiario con los fondos de Pronatel y a través de los mecanismos incentivos que el Ministerio utiliza, es que el Estado intenta fomentar este proceso de expansión hacia zonas no atendidas.

El rol de Osiptel es velar porque el mercado funcione correctamente; evidentemente, un mercado ordenado, un mercado sano, promueve entrada, promueve inversión, y evidentemente monitorear y garantizar la calidad de atención y la calidad de servicio donde la cobertura ha sido establecida.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Si no hay preguntas que hayan formulado los congresistas, agradecemos al señor Guillén y le damos el agradecimiento a cada uno de su equipo para una próxima reunión, porque sabemos que ahora estamos ya con el Pleno aquí nomás y eso ha sido lo que nos ha dificultado.

EL GERENTE GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTTEL), señor Sergio Enrique Cifuentes Castañeda.— Con mucho gusto, señor presidente, estamos a su disposición, tanto la presidencia como todo el equipo técnico, cuando usted lo desee y la comisión también lo demande.

Muchas gracias por habernos escuchado también.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias. Suspendemos...

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presidente, el congresista Soto, quisiera un ratito..., si me permite.

Presidente, solamente, por favor, consignar mi voto a favor en la votación del predictamen 10418.

DOCUMENTO DE TRABAJO

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Soto.

Ya vamos a cerrar.

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 de que la dispensa del acta de la presente sesión ha sido aprobada.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Señor presidente, la congresista Patricia Chirinos Venegas consigna su voto, a favor, en el predictamen anterior.

El señor PRESIDENTE.— Hay que consignar, secretaria técnica, dicho voto.

Muchas gracias.

Agradeciendo a los señores congresistas por su asistencia y participación y siendo las quince horas y un minuto, se levanta la sesión.

Muchas gracias, colegas congresistas.

—A las 15:01 h, se levanta la sesión.