

ACTA

SEGUNDA SESION ORDINARIA

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PERIODO ANUAL DE SESIONES 2025-2026

Semipresencial

Sala Gustavo Mohme Llona – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre Plataforma Microsoft Teams

Martes, 09 de setiembre de 2025

Resumen de acuerdos:

- Se aprobó por mayoría el predictamen recaído en los proyectos de ley 10374/2024-CR y 11132/2024-CR.
- Se aprobó por mayoría conformar una mesa técnica de trabajo para analizar el Proyecto de Ley 11437/2024-CR referido a incorporar nuevos supuestos de métodos abusivos de cobranza.
- Se aprobó por unanimidad el acta de la primera sesión ordinaria de fecha 02 de setiembre de 2025.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos tomados.

Desde la sala Gustavo Mohme Llona del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 14 h 09 min del día martes 9 de setiembre de 2025 y, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, la congresista Jhakeline Katy UGARTE MAMANI, presidenta de la Comisión, dio inicio a la segunda sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2025-2026, con la asistencia de los congresistas titulares BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; BAZÁN CALDERÓN, Diego Alonso; BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; GARCÍA CORREA, Idelso Manuel; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; LIMACHI QUISPE, Nieves Esmeralda; ESPINOZA VARGAS, Jhaec Darwin y GUTIERREZ TICONA, Paul Silvio; SOTO PALACIOS, Wilson y TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina. El congresista REYES CAM, Abel Augusto presentó documento que justifica su inasistencia.

I. ACTA

LA PRESIDENTA puso a consideración el acta de la segunda sesión ordinaria de fecha 2 de setiembre de 2025, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

II. DESPACHO

LA PRESIDENTA dio cuenta de los documentos recibidos y remitidos desde el 29 de agosto hasta el 5 de setiembre de 2025. Luego, que mediante Oficio 559-2025-2026-ADP-D/CR la Oficialía Mayor formalizó el acuerdo adoptado en sesión del Pleno del 4 de setiembre último que acordó la salida de la Congresista Ana Zegarra Saboya como miembro titular de la Comisión. Con este cambio, señaló que el quorum de las sesiones pasa a ser de 9 miembros

III. INFORMES

LA PRESIDENTA informó que el lunes 8 de setiembre se constituyó en el distrito de La Punta en el Callao, para conocer el sentir de las autoridades y vecinos de este distrito ante la anunciada construcción de un penal en la isla del Frontón, asistiendo junto al alcalde de la Punta, señor Ramón Garay a la Isla El Penal del Frontón.

Asimismo, dio cuenta que se ha cursado la invitación a la Primera Audiencia Pública que se realizará de manera conjunta con el alcalde de La Punta para este sábado 13 de septiembre desde las 10 de la mañana en el Centro Integral del Adulto Mayor, ubicado en Malecón Pardo 125, distrito de La Punta en el Callao. Por ello convocó a escuchar el sentir de los vecinos y autoridades de dicho distrito, quienes consideran que la tranquilidad y seguridad de este balneario turístico se vería alterado por un penal que se construya frente a sus costas.

LA PRESIDENTA invitó a los congresistas a formular informes.

El congresista GARCÍA CORREA, informó a la Comisión que fue convocado, en su calidad de expresidente por la Misión técnica de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) cuyo objetivo principal fue revisar los avances de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) en relación con las recomendaciones formuladas respecto del desempeño del Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento de Perú. Es así como recibió a dicha delegación extranjera el pasado jueves 4 de setiembre y cumplió con realizar los informes respectivos.

IV. PEDIDOS

LA PRESIDENTA invitó a los congresistas a formular pedidos.

El congresista SOTO PALACIOS pidió que se convoque a sesión extraordinaria para invitar al ministro de Transportes y Comunicaciones y a la presidenta ejecutiva de OSITRAN a fin de que informen sobre la situación actual del cobro de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) a pasajeros en transferencia, considerando que se haría efectivo a partir del 25 de setiembre del presente año. Dijo que la tarifa inicialmente aprobada era arbitraria y abusiva en su importe por lo que se vieron obligados a suspender su recaudación; sin embargo, se tiene conocimiento que la nueva suma continuaría siendo excesiva y el ejecutivo estaría evaluando su solución. Conforme el Oficio 0141-2025-2026-WSP-CR que presentó a la Comisión.

El congresista QUIRÓZ BARBOZA pidió que se priorice en la agenda de la comisión su Proyecto de Ley 10048/2024-CR donde es única comisión dictaminadora, destacando que se trata de una ley que garantiza la protección efectiva de los derechos de los consumidores mediante la adecuación de los plazos de prescripción

LA PRESIDENTA dio respuesta a los pedidos señalando que, con respecto a lo solicitado por el congresista Wilson Soto Palacios ya se han cursado los oficios respectivos para la siguiente sesión. Al pedido del congresista Segundo Quiroz Barboza señaló que se agendaría próximamente.

V. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto del orden del día, la PRESIDENTA anunció la sustentación y debate del predictamen recaído en los proyectos de ley 10374/2024-CR y 11132/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer el financiamiento para la defensa y difusión de los derechos de los consumidores.

Iniciada la sustentación dijo que se trata de dos proyectos de ley, de los colegas congresistas Manuel García Correa y Edgard Raymundo Mercado, con diferentes enfoques, pero ambos proyectos buscan reforzar el financiamiento de las asociaciones de consumidores. Este tema fue tratado en la sesión pasada por el presidente del Indecopi quien en ambos casos han opinado a favor.

Indicó que el predictamen considera que la defensa del consumidor es un precepto constitucional establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Estado, desarrollada ampliamente por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que estableció como una de las Políticas Públicas

en el artículo VI que “El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos. En tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo”. Adicionalmente, en el artículo V numeral 7 del Código se estableció el “Principio Pro asociativo”, disponiendo que “El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código”.

Explicó que con esta finalidad el artículo 131 del Código, dispuso la creación de un fondo especial para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y del sistema de patrocinio de intereses de los consumidores, que incluso fue reglamentado mediante el Decreto Supremo 030-2011-PCM, que aprueba el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores.

Desarrolló que las referidas normas tienen 15 años de vigencia, pero se han convertido en solo declaraciones, ya que en la práctica no se ha dispuesto de ningún financiamiento en favor de las asociaciones de consumidores, quienes con su propio peculio y a nivel nacional, vienen desarrollando una intensa labor de vigilancia del mercado y denunciando prácticas ilícitas de parte de algunos proveedores. Esta labor es reconocida por el INDECOPI, pues contribuye al ejercicio de su labor fiscalizadora y también es valorada por los ciudadanos que se ven representados por dichas asociaciones. Sin embargo, la precariedad con la que tienen que enfrentar los desafíos de denunciar las malas prácticas del mercado, las pone en una situación de desventaja absoluta frente a quienes tienen que confrontar en procesos administrativos y judiciales largos, costosos y de resultados inciertos para la defensa de los consumidores, tanto a nivel individual como colectivo.

En tal sentido, expresó que esta propuesta legislativa, busca corregir esta situación a fin de dar fiel cumplimiento al mandato constitucional de defensa del consumidor, el principio pro asociativo y la política pública que establece que “El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos. En tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo”.

Por ello, señaló que el predictamen adopta íntegramente la propuesta de texto del Indecopi y lo plasma en el Texto Sustitutorio, que propone modificar los párrafos 131.5 y 131.8 del artículo 131, y los literales b) y d) del artículo 154 e incorpora el Capítulo V, “Financiamiento para la defensa y difusión de los derechos de los consumidores”, con el artículo 161, en el Título VII, “Sistema Nacional integrado de protección del consumidor”, de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los términos que ustedes pueden apreciar en el Predictamen que fue debidamente repartido.

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

El congresista Ernesto BUSTAMANTE DONAYRE, en sus intervenciones observó y señaló que se requiere las opiniones del Ministerio de Economía y Finanzas y de la Contraloría General de la República. También considero que sólo se beneficiaría a una asociación de consumidores y que sería una ley con nombre propio.

El congresista GARCÍA CORREA señaló que de ninguna manera es una ley con nombre propio dado que es el autor del Proyecto de ley 10374/2024-CR e hizo de conocimiento a los miembros de la Comisión, que el proyecto nació de una serie de reuniones y mesas de trabajo que durante la legislatura pasada tuvo con diferentes asociaciones de consumidores y pudo comprobar que el trabajo que muchas de ellas, que sí son asociaciones serias, y que realmente apoyan a los ciudadanos en sus denuncias y reclamos de consumo en forma gratuita, tienen que realizar esa labor en favor de la sociedad en forma muy limitada por la falta de recursos, ya que defender a un

consumidor, trae una serie de necesidades como por ejemplo: pagar tasas, pagar abogado que los asista en las audiencias o brindar asesoría constante, gastos de movilidad, etc. Luego, refirió que esta problemática lo conversó en varias oportunidades con el Indecopi quien consciente del problema no sólo ha opinado a favor del proyecto, sino que además ha dado un texto alternativo de mayor aplicación y real apoyo para las asociaciones.

Felicitó que la nueva gestión haya tomado el tema como prioridad y haya aceptado los términos del Indecopi que se reflejan en el Texto Sustitutorio que nos presenta para debate y aprobación.

Mencionó que tal como se ha señalado en la sustentación, este Fondo ya existe en la teoría hace 15 años pero en la práctica no ha estado funcionando, además hay que destacar que al ser un Fondo Concursable, las asociaciones van a tener que postular con planes o programas de difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y planes para realizar el patrocinio de intereses colectivos o difusos de los consumidores; El Indecopi en su calidad de Autoridad de Consumo evaluará a qué asociaciones les entregará los fondos para realizar estos planes y por otro lado será la Contraloría General de la República la que fiscalizará el buen cumplimiento de los gastos que se realicen con dichos fondos.

Finalizó señalando que es una buena ley porque va a permitir que más consumidores puedan ser defendidos, informados y educados por las asociaciones de consumidores. Por ello pidió el voto a favor de sus colegas.

El congresista BUSTAMANTE DONAYRE, consideró que sólo se beneficiaría a una asociación de consumidores y que sería una ley con nombre propio.

El congresista GARCÍA CORREA respondiendo señaló que de ninguna manera es una ley con nombre propio porque existen más de 100 asociaciones a nivel nacional y que todas aquellas que están inscritas en el Indecopi que son más de 120 podrán concursar para obtener fondos para el cumplimiento de planes en favor de los consumidores.

El congresista BUSTAMANTE DONAYRE, en sus intervenciones señaló que se requiere las opiniones del Ministerio de Economía y Finanzas y de la Contraloría General de la República.

El Congresista Wilson SOTO PALACIOS, apoyo el predictamen señalando que las opiniones si se han solicitado a las instituciones señaladas pero que éstas no son vinculantes para la comisión y consideró positiva la ley.

El Congresista Ernesto BUSTAMANTE DONAYRE, dijo que el Ministerio de Economía no ha destinado las partidas para dicho fondo y es necesaria su opinión.

La PRESIDENTA dispuso que la secretaria técnica brinde lectura a las opiniones del Ministerio de Economía y Finanzas y de la Contraloría General de la República. Acto seguido, la secretaria dio lectura a dichas opiniones.

El Congresista Ernesto BUSTAMANTE DONAYRE observó que las opiniones leídas.

LA PRESIDENTA solicitó a la secretaria técnica que lea las conclusiones de los informes del Ministerio de Economía y Finanzas y de la Contraloría General de la República. Acto seguido la secretaria Técnica dio lectura a lo requerido.

El Congresista Ernesto BUSTAMANTE DONAYRE, por lo expuesto en sus observaciones, pidió que este predictamen pase a cuarto intermedio.

Acto seguido, la PRESIDENTA luego de dar por concluido el debate dispuso someter a votación el Predictamen recaído en los proyectos de ley 10374/2024-CR y 11132/2024-CR.

Sometido a votación nominal el predictamen recaído en los proyectos de ley 10374/2024-CR y 11132/2024-CR. La misma que aprobado por MAYORÍA, con 9 votos a favor, 5 votos en contra sin abstenciones. Los votos a favor fueron de los señores congresistas titulares UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy, BAZÁN CALDERÓN, Diego Alonso; GARCÍA CORREA, Idelso Manuel; ESPINOZA VARGAS, Jhaec Darwin; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; LIMACHI QUISPE, Nieves Esmeralda; GUTIERREZ TICONA, Paul Silvio; y SOTO PALACIOS, Wilson. Los votos en contra de los congresistas BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel, BARBARÁN REYES, Rosangella y TUDELA GUTIERREZ, Adriana.

—0—

Continuando con el orden del día de la agenda, la PRESIDENTA anunció la sustentación y debate del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 11437/2024-CR que, con texto sustitutorio, propone modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar nuevos supuestos de métodos abusivos de cobranza.

Iniciada la sustentación dijo que es una iniciativa que, se fundamenta en la necesidad de incorporar disposiciones de prohibición en los métodos abusivos de cobranza para evitar las reiteradas llamadas de recordatorio antes de la fecha de su vencimiento de una deuda de los consumidores o después de vencida.

Precisó que se advierte la necesidad de actualizar la legislación de consumo en materia de métodos abusivos de cobranza, en cumplimiento constitucional del deber especial del Estado de proteger los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Es oportuno mencionar, que con esta medida no se impide la actividad de cobranza, sino que se regula las prohibiciones de métodos abusivos de cobranza.

Dijo que luego de haber evaluado las opiniones técnicas de las entidades públicas y del sector privado, determina aprobar la modificación del artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando los literales i y j, con el objeto de prohibir las llamadas de recordatorio de pago antes de la fecha de su vencimiento de la deuda y de las que están vencidas con un texto sustitutorio, ello para evitar prácticas repetitivas abusivas y hostigadoras.

Explicó que el texto sustitutorio que se propone en el Predictamen ha tomado absolutamente toda la propuesta que hace el Indecopi, quien ha opinado favorablemente, señalando que sobre la base de las resoluciones firmes emitidas en los últimos tres (3) años, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor sugiere la incorporación de un literal en el artículo 62, mediante el cual se establezca de manera expresa la prohibición de comunicarse con el consumidor más de una vez al día, a través de cualquier medio, para el cobro de una obligación vencida-

Dijo que la Dirección de Fiscalización del Indecopi sugiere que no se dé la opción de aceptación expresa del cliente en las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento de este, tal como el proyecto lo propone. El Indecopi señala que si se establece la posibilidad de que los consumidores acepten la recepción de llamadas con el fin de recordar el pago de una deuda antes de su fecha de vencimiento, se generaría la obligación del proveedor de solicitar la aceptación del consumidor para tal efecto, debiendo seguir los mecanismos y procedimientos previstos en la Ley de protección de datos personales, lo que implicaría una carga adicional al consumidor por ejemplo, para efectos de la revocación, o consentimiento de dicha aceptación.

Explicó que el otro problema que estaría suscitando, es que se está vulnerando de igual manera la tranquilidad de los consumidores, refiere el Indecopi con evidencias, son las reiteradas llamadas que reciben los consumidores, en este caso cuando las deudas se encuentran ya vencidas. La estadística y resoluciones emitidas por Indecopi son la evidencia de la incidencia en este tipo de métodos de cobranza que alteran la tranquilidad de los consumidores.

Asimismo, indicó que para una mejor coherencia normativa del artículo 62 del Código de Consumo, el texto sustitutorio del predictamen cambia la ubicación del texto del literal h), en atención a la sugerencia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Remarcó que las instituciones rectoras como Indecopi y Ministerio de Justicia han opinado favorablemente y se incorporan las prohibiciones de métodos abusivos que ha descrito para salvaguardar la tranquilidad de las personas y el derecho a una vida personal y profesional libre de toda perturbación.

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

El congresista BUSTAMANTE DONAYRE pidió que sobre este predictamen se realice una mesa de trabajo con los actores involucrados.

La congresista LIMACHI QUISPE señaló que está de acuerdo y sustentó su posición, por lo que plantea que la restricción de comunicarse con el consumidor más de una vez al día se aplique siempre y cuando se utilice el mismo medio de comunicación. Así se evitará afectar al consumidor y, a su vez, se asegura que el consumidor haya recibido la información de manera efectiva según su perfil, en ese contexto planteó el siguiente texto: *¡. comunicarse con el consumidor más de una vez al día, por el mismo medio, para el cobro de una obligación vencida.*

LA PRESIDENTA aceptó la propuesta de la congresista Limachi Quispe.

La congresista BARBARÁN REYES, consideró importante profundizar sobre el tema antes de tomar una decisión y planteó una cuestión previa para que se organice una Mesa de Trabajo Técnica sobre el proyecto de ley en debate.

Acto seguido, la PRESIDENTA dispuso someter a votación la cuestión previa planteada por la congresista Rosangella BARBARÁN REYES, apoyada por el congresista Ernesto BUSTAMANTE DONAYRE.

Sometida a votación nominal la cuestión previa, la misma que fue aprobada por MAYORÍA, con 7 votos a favor, 6 votos en contra y una abstención. Los votos a favor fueron de los señores congresistas titulares, BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; BARBARÁN REYES, Rosangella; TUDELA GUTIERREZ, Adriana; BAZÁN CALDERÓN, Diego Alonso y ESPINOZA VARGAS, Jhaec Darwin. Los votos en contra fueron de los congresistas UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; LIMACHI QUISPE, Nieves Esmeralda; GUTIERREZ TICONA, Paul Silvio; CERRÓN ROJAS, Waldemar José y SOTO PALACIOS, Wilson. El voto en abstención del congresista GARCÍA CORREA, Idelso Manuel.

—0—

Prosiguiendo con la agenda del orden del día, la PRESIDENTA presentó al señor Jesús Eduardo Guillén Marroquín, presidente ejecutivo (e) del Consejo Directivo de Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), quien informó sobre retos y desafíos en el sector telecomunicaciones; medidas para la protección de los usuarios frente a la frecuente vulneración de los sistemas de seguridad que expone a riesgo datos personales y patrimonio de los usuarios.

LA PRESIDENTA dijo que la finalidad de la invitación es para que informe sobre los principales problemas y retos que enfrenta el sector de telecomunicaciones en nuestro país, así como las medidas que se vienen adoptando para garantizar una mayor transparencia y eficiencia en la protección de los derechos de los usuarios.

Nos preocupa especialmente la seguridad de los usuarios afectados por diversas modalidades de fraude y robo de sus ahorros bancarios a través de los aplicativos telefónicos tan ampliamente difundidos y utilizados. ¿Qué medidas se están adoptando en coordinación con el resto de las autoridades para frenar esta situación?

El presidente ejecutivo Jesús Eduardo Guillén Marroquín, presentó a su equipo integrado por la señora Tatiana Piccini Antón, directora de Atención y Protección del Usuario del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y al señor Luis Alejandro Pacheco Zevallos, director de Fiscalización e Instrucción del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

Iniciada la intervención recordó que el OSIPTEL es un organismo técnico especializado y autónomo que regula y supervisa el sector de telecomunicaciones en Perú. Sus funciones principales incluyen: regulación y Supervisión; Protección al Usuario a través de Solucionar reclamos de usuarios en segunda instancia y protege a los usuarios de telecomunicaciones; y gestión del Sector pues asigna y administra licencias para el uso del espectro radioeléctrico, administra el fondo de inversión a través de PRONATEL, y es responsable de la política general del sector y de la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones (como la red dorsal y redes regionales).

Explicó la contribución al crecimiento y la competencia del mercado, pues OSIPTEL contribuye a generar condiciones para el crecimiento del sector mediante medidas que promueven la inversión y benefician a los usuarios. El mercado de telecomunicaciones es significativo, con 43.7 millones de líneas móviles y 4.2 millones de conexiones a internet fijo en 2025-II, con tasas de crecimiento anual promedio del 3.02% y 8.46% respectivamente entre 2015-II y 2025-II. Entre las medidas clave para promover la competencia y beneficiar a los usuarios se encuentran: La reducción a la mitad del stock de normas del Osipitel entre 2020 y 2024; La revisión de cargos móviles (desde 2005) y la determinación de Proveedor Importante en Internet fijo (desde 2012); El relanzamiento de la portabilidad numérica móvil (2014) y el desbloqueo de equipos móviles (2015); La eliminación de la venta/alquiler de decodificadores para TV Paga (2018) y normas especiales para la prestación de Internet Fijo aplicables a Movistar (2020); La implementación de Contratos Cortos (2021) y un Plan de simplificación normativa (2021). Estas acciones han resultado en una significativa reducción de tarifas, con la tarifa promedio de voz móvil cayendo un 83.1% y la tarifa promedio por Mbps de internet fijo disminuyendo un 99.3 %.

Respecto al enfoque en los Usuarios: señaló que el Contrato Corto es una medida destacada; entre abril de 2021 y diciembre de 2024, se realizaron más de 109 millones de contrataciones utilizando este formato a nivel nacional. De estas, 109,181,126 fueron en castellano y se utilizaron en lenguas originarias como quechua (116,882), Aymara (28,817), Shipibo-konibo (15,051) y Asháninka (16,870). OSIPTEL utiliza regulación por comparación a través de Rankings de Reclamos y de Calidad de Atención para incentivar a las empresas a mejorar sus procesos y servicios. Los reclamos presentados en las empresas han alcanzado mínimos históricos en el primer semestre de 2025, tras una caída constante desde 2022, llegando a una proyección de 1.05 millones en 2025, una reducción del 50% desde 2022. Las empresas también utilizan Soluciones Anticipadas de Reclamos (SAR) para una resolución rápida.

En cuanto a la atención y autogestión de usuarios, OSIPTEL ha dispuesto la implementación de aplicativos de autogestión por parte de las operadoras y ofrece sus propias herramientas digitales como "Checa tu Señal", "Checa tu Internet Móvil", "Checa tu IMEI", "Checa tus Líneas", "Checa tu Caso" y "Checa tu Plan". Además, cuenta con oficinas a nivel nacional y realiza monitoreos permanentes a centros y puntos de atención de las operadoras, habiendo atendido a más de 59 mil usuarios y gestionado y solucionado más de 50 mil casos entre 2024 y agosto de 2025.

Sobre la fiscalización en favor de los usuarios dijo que OSIPTEL fiscaliza aspectos como la contratación, baja y migración de servicios, indicadores de calidad, portabilidad numérica, uso de contraseña única, reclamos, reposición de chips y obligaciones del RENTESEG. También fiscaliza indicadores de calidad del servicio de voz móvil (calidad de voz, tiempo de envío de mensajes) e

internet (velocidad mínima, retardo, pérdida de paquetes), así como la disponibilidad y continuidad del servicio. Entre 2020 y agosto de 2025, OSIPTEL impuso multas a las empresas operadoras por un total de S/ 233 millones.

También desarrolló sobre las medidas de Protección frente a Fraudes Financieros: Frente a la problemática del uso del servicio móvil para fraudes financieros (como SIM Swapping o cambio de chip), OSIPTEL ha adoptado medidas normativas, fiscalizadoras y de difusión. Esto incluye: Requisitos esenciales para la contratación del servicio móvil (Resolución N° 059-2024-CD/OСИTEL), que exige realizar contrataciones en lugares autorizados y validar la identidad del vendedor y usuario; Convenios con RENIEC y Migraciones para validar la identidad de más de 30 millones de abonados; Procedimiento de baja por registros inconsistentes (Resolución 70-2025-CD/OСИTEL), que ha llevado a la baja de más de 1.8 millones de servicios móviles con registros inconsistentes tras cotejos con RENIEC y Migraciones; Entre 2020 y junio de 2025, se impusieron más de S/ 94 millones en multas por temas vinculados a contrataciones (Venta ambulatoria, reposición de SIM Card, cuestionamiento de titularidad); Se realizan campañas educativas e informativas, como "Checa tus líneas", alertando a los usuarios sobre la cantidad de líneas registradas a su nombre con SMS personalizados, y promueve el uso de contraseña única.

Finalmente, sobre la agenda futura dijo que OSIPTEL incluye la modificación del Reglamento de Reclamos y las Condiciones de Uso para mejorar la atención a los usuarios; la revisión de Proveedores Mayoristas importantes de TV Paga y la desregulación del Segmento Comercial para incentivar la competencia; y la modificación del Reglamento General de Infracciones y Sanciones y la Metodología de Cálculo de Multas para optimizar el régimen de *enforcement* regulatorio. Terminó señalando los canales de Contacto, los usuarios pueden contactar a OSIPTEL a través de la línea telefónica 1844, correo electrónico (usuarios@osiptel.gob.pe), redes sociales, página web (www.osiptel.gob.pe), y atención presencial en sus oficinas a nivel nacional, incluyendo atención en quechua.

LA PRESIDENTA ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición de los funcionarios.

El congresista BUSTAMANTE DONAYRE, preguntó ¿qué se puede hacer para llamar anónimamente?, es decir que no aparezca el nombre o identificación del número que llama y no sepan que el número es de uno, dio como ejemplo en caso se halla comunicado una persona con la farmacia y no quiere revelar su número.

LA PRESIDENTA hizo las siguientes preguntas; muchos usuarios se quejan de que cuando compran una línea telefónica, supuestamente nueva, les entregan números que en el pasado pertenecieron a otras personas, tal vez deudores, extorsionadores, etc. Como consecuencia, empiezan a recibir llamadas de cobranza y de otro tipo que resultan obviamente incómodas; ¿Porque no se advierte al público que se les está entregando números telefónicos que pertenecieron a otras personas?, ¿qué pueden hacer los usuarios en estas circunstancias ¿exigir un nuevo número? y ¿Como resolver este problema?

Así también señaló que hoy la mayoría de los usuarios realiza sus transacciones bancarias a través de su teléfono móvil y cada vez la delincuencia perfecciona sus métodos para violar los sistemas de seguridad de las operadoras y de los aparatos móviles para robar el dinero de los usuarios. ¿Qué responsabilidades corresponden ámbito del servicio de telecomunicaciones? y ¿qué medidas está adoptando su institución al respecto?

El señor GUILLÉN MARROQUÍN y su equipo dieron respuesta a las preguntas planteadas por la presidenta y por el congresista Ernesto Bustamante.

Finalmente, la PRESIDENTA solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobada.

Seguidamente, la PRESIDENTA levantó la segunda sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 16 h 11 min.



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20181740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/09/2025 14:17:16-0500

JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI
Presidenta



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20181740126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/09/2025 14:39:40-0500

DIEGO BAZÁN CALDERÓN
secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.