

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**



Dictamen aprobado por **mayoría**, recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR** que, mediante texto sustitutorio, propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 702, Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones, a fin de establecer la obligación de informar al usuario ante la reducción en la tarifa del plan contratado

DICTAMEN

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2025-2026

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el proyecto de ley **11624/2024-CR**, presentado por el grupo parlamentario Bloque Magisterial de Concertación Nacional a iniciativa de la congresista **Jhakeline Katy Ugarte Mamani**, por el que se propone la ley que establece la obligación de informar la disminución de la tarifa del plan contratado por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios.

En la Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el martes 14 de octubre de 2025, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR** fue aprobado por mayoría, con 12 votos a favor, 3 votos en contra. Votaron a favor los congresistas: UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy; BAZÁN CALDERÓN, Diego Alonso Fernando; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; SOTO PALACIOS, Wilson; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; LIMACHI QUISPE, Nieves Esmeralda; GUTIÉRREZ TICONA, Paul Silvio; GARCÍA CORREA, Idelso Manuel; ESPINOZA VARGAS, Jhaec Darwin; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio. Votaron en contra los congresistas: BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; y OBANDO MORGAN, Auristela Ana.

I. SITUACIÓN PROCESAL

1.1. Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **11624/2024-CR**, fue presentado ante el Área de Trámite y Digitalización de Documentos del Congreso de la República el día 13 de junio del 2025. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, como segunda comisión dictaminadora, el 16 de junio del 2025, para su estudio y dictamen.

1.2. Antecedentes parlamentarios



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20161749128
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/10/2025 16:30:24-0500

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

Se ha realizado la búsqueda en la página web del Congreso de la República, no encontrando de antecedentes parlamentarios relacionados con la materia de la propuesta legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

- 2.1. **El Proyecto de Ley 11624/2024-CR**, establece la obligación de informar y reajustar las tarifas ante la disminución de estas por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicación a los usuarios, bajo el siguiente texto dispositivo:

**LEY QUE ESTABLECE LA OBLIGACION DE INFORMAR LA DISMINUCION DE LAS
TARIFAS POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACION A LOS USUARIOS**

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto regular la obligación de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la telefonía móvil, televisión por cable e internet, para que notifiquen a sus usuarios de cualquier disminución en las tarifas de los planes contratados y se realice el reajuste automático de las mismas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Esta ley es aplicable a todas las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones que proveen servicios de telefonía móvil, televisión por cable e internet, en el territorio de la República del Perú.

Artículo 3. Notificación de reducción de tarifas

Las empresas operadoras están obligadas a informar y realizar automáticamente el reajuste tarifario a favor del usuario, cuando se presente una reducción de tarifa de sus planes contratados; esta obligación de información, debe darse en un plazo no mayor de diez días calendarios previos a que se efectivice el reajuste.

Artículo 4. Notificación de planes alternos

Si la tarifa del plan contratado por el usuario no se ve reducida, pero en su defecto, se oferta un plan con las mismas condiciones contratadas, de menor tarifa, las empresas operadoras están obligadas a informar a sus usuarios sobre los nuevos planes a oferta, con una anticipación no mayor a diez días calendarios, de la vigencia de los nuevos planes.

Artículo 5. Contenido de las notificaciones

La información notificada deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Valor nominal de la nueva y antigua tarifa, incluyendo IGV y su periodicidad.*
- b) Fecha de la entrada en vigor de la nueva tarifa.*
- c) Opciones de otros planes tarifarios con características o atributos relevantes.*
- d) Las formalidades, oportunidad y condiciones necesarias para la correcta migración al nuevo plan, en caso se decida cambiar de plan.*

Artículo 6. Medios de notificación

La notificación deberá realizarse a través de los siguientes medios:

- a) Mensaje de texto al número del usuario*
- b) Correo Electrónico al usuario registrado*
- c) Publicación en la página web oficial de la empresa operadora y en una sección de fácil acceso y visibilidad.*

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

UNICA. Vigencia de la ley

La presente ley entra en vigencia al día siguiente de su publicación.

La iniciativa legislativa se fundamenta en que los servicios de telecomunicaciones en la era moderna se han convertido en un pilar fundamental de la sociedad contemporánea, casi equiparable a otros servicios básicos como el agua y la electricidad. En este contexto, el

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

tema de la transparencia en la variación de las tarifas por parte de las empresas de telecomunicaciones adquiere una importancia capital.

En el sistema Jurídico peruano, se han establecido medidas para garantizar que los usuarios de servicios de telecomunicaciones están informados cuando se produce un aumento en las tarifas de los planes que han contratado. Sin embargo, la legislación actual no contempla disposición equivalente para cuando se producen disminuciones en las tarifas. Este vacío en la normativa no es meramente un descuido legislativo; se trata de una omisión que crea un problema estructural de simetría informativa.

La simetría informativa es un fenómeno donde una parte en una transacción tiene más información que las otras. En el caso de los servicios de telecomunicaciones, las empresas operadoras tienen un conocimiento detallado de las estructuras tarifarias, mientras que los usuarios, en general, no tiene fácil acceso a esta información

III. MARCO NORMATIVO

3.1. Legislación nacional

- Constitución Política del Perú (1993)
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Legislativo 702, Ley que regula sobre materia de telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones
- Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos
- Res. 060-2000-CD/OSIPTEL, Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL
- Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi

3.2 LEGISLACION COMPARADA

Estados Unidos de Norteamérica - EEUU

Código Electrónico de Regulaciones Federales (e-CFR)

47 CFR § 61.58 - Requisitos de notificación¹

La normativa permite que los operadores presenten reducciones de tarifas con tan solo 7 días de anticipación, facilitando así su entrada en vigor más rápida. En algunos casos, estas reducciones incluso requieren un único día de aviso si corresponden a transportistas no dominantes.

Además, si el cambio implicara interrupción de servicio, deben informar directamente a los clientes, ya sea por escrito, contacto personal o anuncios en medios masivos.

47 CFR § 76.1603 - Cambios de tarifas y servicios²

¹ <https://www.law.cornell.edu/cfr/text/47/61.58>

² <https://www.law.cornell.edu/cfr/text/47/76.1603>

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

Los operadores de cable deben notificar por escrito a sus suscriptores con al menos 30 días de anticipación cualquier cambio en tarifas o servicios. Si la modificación no depende del operador (como fallas en acuerdos de retransmisión), el aviso debe ser “lo antes posible”. Esto incluye tanto aumentos como reducciones de tarifa.

IV ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis técnico

El Proyecto de Ley 11624/2024-CR propone aprobar una norma que establezca la obligación de las empresas operadoras de telecomunicaciones de informar a los usuarios sobre cualquier reducción en las tarifas de los planes contratados, disponiendo además que dichas reducciones sean aplicadas de manera automática. Asimismo, prevé la obligación de notificar a los usuarios sobre la existencia de planes con tarifas más bajas y encarga al OSIPTEL dictar la normativa complementaria para garantizar su efectiva aplicación.

La iniciativa legislativa busca corregir un vacío en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones. Actualmente, el ordenamiento jurídico peruano establece obligaciones de transparencia y comunicación cuando se producen **incrementos de tarifas** en los servicios de telecomunicaciones, pero no contempla un mecanismo equivalente frente a las **reducciones tarifarias**, lo que genera un problema de **asimetría informativa** en perjuicio de los usuarios.

El análisis técnico realizado permite identificar los siguientes aspectos:

Aspectos Constitucionales

La propuesta legislativa resulta compatible con el marco constitucional vigente, en atención a los siguientes fundamentos:

- **Derecho a la información (artículo 65 de la Constitución Política del Perú):** El Estado defiende los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado. La omisión de comunicar reducciones tarifarias vulnera este derecho, al mantener a los usuarios en una situación de desventaja informativa frente a las empresas operadoras.
- **Principio pro-consumidor:** La jurisprudencia del Tribunal Constitucional (3) ha reconocido que, en caso de duda en la interpretación de normas, debe optarse por la que más favorezca al consumidor, en concordancia con el artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571). La propuesta se enmarca en este principio, al garantizar que toda reducción tarifaria sea informada y aplicada en beneficio del usuario.
- **Conexión con derechos fundamentales:** El acceso a los servicios de telecomunicaciones (telefonía móvil, internet y televisión por cable) ha sido reconocido como un elemento esencial para el ejercicio de derechos fundamentales como la libertad de expresión, el acceso a la información, la educación y la participación ciudadana. Por ello, asegurar que los usuarios

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

reciban información transparente y oportuna sobre las tarifas constituye una medida que refuerza la vigencia efectiva de estos derechos.

En consecuencia, desde una perspectiva constitucional, la iniciativa legislativa no solo es compatible con los mandatos de la Carta Magna, sino que además los desarrolla de manera positiva al fortalecer la tutela efectiva de los consumidores en el ámbito de los servicios públicos de telecomunicaciones.

4.1.2. Coherencia normativa

La propuesta legislativa guarda coherencia con el marco normativo vigente en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor, por las siguientes consideraciones:

- **Ley de Telecomunicaciones (Decreto Legislativo 702):** Esta norma regula la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como los derechos y obligaciones de las empresas operadoras y de los usuarios. Sin embargo, no contempla una disposición expresa que obligue a los operadores a notificar directamente a los usuarios las reducciones tarifarias.
- **Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL (Resolución 060-2000-CD/OSIPTEL y modificatorias):** Establece que las empresas deben registrar las reducciones tarifarias en el sistema del regulador con al menos un (1) día de anticipación a su entrada en vigor. No obstante, dicha obligación es frente al regulador y no frente al usuario, lo que evidencia un vacío normativo.
- **Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571):** Reconoce que la información es un derecho básico de los consumidores (artículo 1 y artículo VI del Título Preliminar). Asimismo, en su artículo 63 establece que la protección de los usuarios de servicios públicos regulados debe regirse tanto por el Código como por la regulación sectorial. El proyecto refuerza esta articulación, asegurando que los derechos del consumidor se materialicen en el ámbito de telecomunicaciones.
- **Competencia de OSIPTEL:** Como organismo regulador especializado, OSIPTEL cuenta con atribuciones normativas, supervisoras, fiscalizadoras y sancionadoras. Incorporar esta obligación en el TUO de la Ley de Telecomunicaciones permite que sea OSIPTEL quien desarrolle la reglamentación complementaria, garantizando la unidad y especialidad regulatoria.

La propuesta no genera contradicción con normas vigentes, por el contrario, **complementa y fortalece el marco regulatorio existente**, llenando un vacío que hoy mantiene en desventaja informativa a los usuarios.

4.2. Análisis del contenido de la propuesta legislativa

4.2.1 Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

De conformidad con lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley 11624/2024-CR cumple con las exigencias formales y materiales requeridas para su trámite legislativo:

- Artículo 75: La exposición de motivos del proyecto de ley contiene los fundamentos que justifican la iniciativa, así como la problemática que busca atender, referida a la asimetría informativa que enfrentan los consumidores en el sector de telecomunicaciones cuando no se notifican las reducciones tarifarias. Asimismo, se incluye la referencia al marco constitucional y normativo vigente, y la descripción de los beneficios esperados.
- Artículo 76: El proyecto cumple con la obligación de precisar los efectos de su entrada en vigor sobre el ordenamiento jurídico, señalando que la propuesta se articula con el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el TUO de la Ley de Telecomunicaciones. Además, la iniciativa incorpora un análisis preliminar de costo-beneficio, en el que se destacan los beneficios directos para los consumidores, la reducción de la asimetría informativa y el fortalecimiento del rol de OSIPTEL como ente regulador.

En consecuencia, la Comisión constata que la iniciativa legislativa observada se ajusta plenamente a las exigencias procedimentales y de contenido previstas en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso, lo que habilita su debate y eventual aprobación en el marco del proceso legislativo.

4.2.2 Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2024-2025 y con el Acuerdo Nacional

La iniciativa contenida en el Proyecto de Ley 11624/2024-CR se encuentra alineada con los lineamientos de la Agenda Legislativa 2024-2025, aprobada en cumplimiento del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República. Esta agenda establece la priorización de proyectos de ley orientados a fortalecer la protección de los consumidores, promover la competitividad económica y consolidar la confianza en los servicios públicos esenciales. En esa misma línea, la propuesta se articula con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, en particular con:

- **Política 17:** Afirmación de la economía social de mercado. La iniciativa contribuye a reforzar los mecanismos de transparencia y protección de los consumidores, asegurando que las reducciones tarifarias se trasladen efectivamente a los usuarios.
- **Política 18:** Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización. Al corregir la asimetría informativa y fomentar una mayor transparencia en la oferta de planes tarifarios, la propuesta fortalece la competencia entre operadores, favorece la eficiencia del mercado y promueve decisiones de consumo informadas.

En tal sentido, el proyecto de ley guarda coherencia con los compromisos asumidos por el Estado en el marco del Acuerdo Nacional y responde a los ejes

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

de priorización definidos en la Agenda Legislativa vigente, lo que refuerza su necesidad, viabilidad y oportunidad para el presente periodo parlamentario.

4.3. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de las propuestas legislativas

La propuesta legislativa se sustenta en la necesidad de corregir una asimetría informativa que afecta a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Actualmente, el marco regulatorio exige a las empresas operadoras comunicar los aumentos tarifarios, pero no contempla un mandato equivalente respecto a las reducciones de tarifas. Esta situación genera que los usuarios continúen pagando montos superiores aun cuando existan planes vigentes más económicos, lo cual constituye una práctica que limita el ejercicio pleno del derecho a la información y a la elección libre y consciente.

En cuanto a su viabilidad, la propuesta resulta técnicamente factible por las siguientes razones:

- Las empresas operadoras ya cuentan con sistemas de facturación y con bases de datos de sus usuarios que permiten implementar mecanismos de notificación directa (mensajes de texto, correos electrónicos, plataformas web).
- OSIPTEL dispone de competencias regulatorias y sancionadoras que facilitan la fiscalización y supervisión del cumplimiento de esta obligación, sin que ello suponga crear nuevas estructuras administrativas.
- La implementación no supone costos desproporcionados en relación con los beneficios sociales y económicos que se obtendrían, especialmente en términos de ahorro directo para los consumidores.

Respecto a la oportunidad, debe destacarse que la propuesta se inserta en un contexto de creciente relevancia de los servicios de telecomunicaciones como bienes esenciales para la educación, el trabajo, la información y la participación ciudadana. En este marco, fortalecer la transparencia tarifaria constituye una medida oportuna que contribuye a mejorar la confianza de los usuarios en el sector y fomenta una competencia más equilibrada entre los operadores. Asimismo, la iniciativa se alinea con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, particularmente con la afirmación de la economía social de mercado y con la promoción de la competitividad y productividad.

4.4. Problemática que se pretende solucionar

En el marco normativo vigente, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran protegidos frente a incrementos tarifarios, pues existe la obligación de informar y registrar tales modificaciones ante el regulador y, en determinados casos, hacia el consumidor. Sin embargo, no existe un mandato equivalente respecto a las reducciones tarifarias.

Esta situación genera una asimetría informativa estructural en perjuicio de los consumidores, quienes, al no ser notificados oportunamente de las rebajas en los planes contratados o de la existencia de planes equivalentes o similares más económicos, continúan pagando precios más altos que los vigentes en el mercado. De esta manera, el usuario se ve privado de ejercer plenamente su derecho a la información y de tomar

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

decisiones de consumo conscientes y libres, conforme lo garantiza el artículo 65 de la Constitución Política.

La problemática se agrava considerando que:

- El sector de telecomunicaciones opera bajo un régimen de libre competencia, en el que existen múltiples planes y promociones con variaciones en minutos, datos, velocidad y beneficios adicionales, lo que dificulta la comparación por parte de los usuarios.
- La falta de transparencia activa perpetúa prácticas comerciales que benefician únicamente a las empresas operadoras, en detrimento del interés del consumidor.
- La omisión de notificar reducciones tarifarias afecta especialmente a usuarios de bajos ingresos, para quienes el acceso a servicios de telefonía, internet y televisión por cable constituye un componente esencial de su presupuesto familiar.
- A pesar de que el OSIPTEL exige el registro previo de reducciones en su sistema tarifario, esta información no se traslada de manera directa ni automática al usuario final, dejando un vacío de protección efectiva.

En consecuencia, la problemática identificada radica en la ausencia de una obligación legal expresa que garantice la notificación directa y la aplicación automática de las reducciones tarifarias a los usuarios de telecomunicaciones. Este vacío normativo debilita la transparencia del mercado, restringe la competencia efectiva y vulnera los derechos de los consumidores reconocidos por la Constitución y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.4.1. Planteamiento de soluciones a la problemática

Frente a la problemática identificada, consistente en la falta de una obligación legal que asegure la notificación directa y la aplicación automática de las reducciones tarifarias en los servicios de telecomunicaciones, la Comisión considera necesarias las siguientes soluciones:

1. Incorporación expresa en la Ley de Telecomunicaciones

- Se propone la incorporación de un nuevo artículo (77-A) en la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones (Decreto legislativo 702), que establezca de manera clara la obligación de las empresas operadoras de:
 - Notificar oportunamente a los usuarios sobre cualquier reducción tarifaria en los planes contratados.
 - Aplicar de forma automática dicha reducción, sin necesidad de solicitud expresa del usuario.
 - Informar sobre la existencia de planes equivalentes con condiciones similares a menor precio, a fin de que el usuario pueda migrar si así lo desea.

2. Fortalecimiento del rol del regulador (OSIPTEL)

- Encargar al OSIPTEL la emisión de disposiciones complementarias para garantizar su efectiva aplicación.
- Disponer que OSIPTEL supervise y fiscalice el cumplimiento de la obligación de notificación y aplicación automática, utilizando sus facultades de monitoreo, regulación y sanción.

3. Definición de mecanismos de notificación claros y accesibles

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

- Garantizar que los usuarios reciban la información de manera sencilla, gratuita y verificable.

4. Protección del principio pro-consumidor y de la libre competencia

- La solución normativa no sustituye ni limita el régimen de libre competencia en telecomunicaciones; por el contrario, lo fortalece al brindar mayor transparencia en la oferta y al permitir que los usuarios accedan a planes más económicos de manera informada.
- De este modo, se cumple con el mandato constitucional de proteger a los consumidores y con las obligaciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En suma, la solución propuesta busca corregir la asimetría informativa existente mediante una reforma normativa puntual en la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones, asegurando un equilibrio entre los intereses de los usuarios y las condiciones de operación de las empresas, bajo la rectoría técnica del regulador especializado.

4.5. Análisis de las opiniones e información solicitadas

4.5.1 Opiniones solicitadas

El Proyecto de Ley **11624/2024-CR**, solicitó opinión técnica a las siguientes entidades:

N° OFICIO	FECHA	ENTIDAD
OFICIO-393-2024-2025-CODECO-CR	19/06/2025	MTC
OFICIO-394-2024-2025-CODECO-CR	19/06/2025	OSIPTEL
OFICIO-395-2024-2025-CODECO-CR	19/06/2025	INDECOPI
OFICIO-396-2024-2025-CODECO-CR	19/06/2025	COMEXPERU
OFICIO-397-2024-2025-CODECO-CR	19/06/2025	AFIN
OFICIO-398-2024-2025-CODECO-CR	19/06/2025	ASPEC

4.5.2 Opiniones recibidas:

N° DOCUMENTO	FECHA DE INGRESO	ENTIDAD
OFICIO N° 0331-20025-PRE/INDECOPI	07/07/2025	INDECOPI
CARTA N° 000134-2025-PE/OSIPTEL	08/07/2025	OSIPTEL
CARTA AFIN N° 136-2025	04/08/2025	AFIN
OFICIO N° 1939-2025-MTC/04	26/08/2025	MTC

4.5.3 Análisis de las opiniones recibidas

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

- Concluyó que, *el proyecto de ley plantea medidas asociadas al acceso a información sobre tarifas más accesibles de servicios de telecomunicaciones y la posibilidad de los usuarios de cambiarse automáticamente a tales planes tarifarios, razón por la cual consideramos que es el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, en el marco de sus funciones normativas*

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

la entidad competente para emitir un pronunciamiento sobre la viabilidad técnica y legal de la propuesta normativa.

Emitió opinión favorable, resaltando que la medida fortalece el derecho de los usuarios a recibir información adecuada y evita situaciones de asimetría informativa en el mercado.

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

- Concluyó que, *la normativa vigente contempla disposiciones específicas que regulan las reducciones tarifarias en los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto en cuanto a su registro como a su aplicación la omisión de una notificación con diez (10) días de antelación en caso de reducciones tarifarias no genera un perjuicio para los usuarios, en tanto dichas reducciones implican un menor gasto asociado al servicio contratado. Indico, además que existen mecanismos suficientes que permiten a los usuarios acceder a información actualizada sobre tarifas y sus modificaciones como el SIRT, la plataforma “Checa tu Plan” y los aplicativos o páginas web de las empresas operadoras, razón por la cual no se considera justificado establecer una obligación adicional de notificación respecto de reducciones en planes alternos.*

Emitió opinión destacando que cuenta con mecanismos regulatorios para supervisar el cumplimiento; sin embargo, estos mecanismos están dirigidos a las empresas operadoras más no a los usuarios, lo que no les permite tomar mejores decisiones al existir asimetría en la información.

Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)

- Concluyó que, *esta obligación puede tener efectos negativos en la innovación comercial. Las empresas podrían verse desincentivadas a lanzar nuevos planes o promociones si ello implica activar automáticamente una obligación de informar a millones de usuarios, asumiendo el riesgo de sanciones si algún plan similar no es notificado a tiempo. Esto genera un efecto inhibitor en la creatividad comercial, afectando la diversidad de oferta en el mercado. Indico, además el Proyecto no corrigen fallas estructurales del mercado, generan cargas operativas injustificadas, vulneran la neutralidad y eficiencia regulatoria, y pueden terminar perjudicando tanto a usuarios como a operadores.*

Emitió opinión crítica, señalando que la obligación de notificación y aplicación automática podría implicar cargas adicionales para las empresas operadoras y afectar la dinámica comercial del sector.

Con respecto, a las observaciones formuladas sobre las posibles cargas administrativas y operativas que la medida podría generar para las empresas operadoras de telecomunicaciones; consideramos que, estas cargas son razonables y proporcionadas, dado que las empresas ya cuentan con sistemas tecnológicos que les permiten notificar masivamente a los usuarios y realizar ajustes en la facturación; Además la medida no introduce un nuevo tributo ni

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

una obligación económica desproporcionada, sino que garantiza que las reducciones tarifarias ya decididas por las propias empresas sean informadas y aplicadas oportunamente.

La finalidad de la propuesta es proteger el derecho fundamental a la información de los usuarios, previsto en el artículo 65 de la Constitución, el cual prevalece frente a intereses meramente comerciales.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

- *Observa, indicando que al proponer que el Ministerio regule una materia que excede sus competencias y funciones, contraviene el principio de especialidad.*
- *Señaló que, si bien la propuesta guarda relación con el sector telecomunicaciones, la competencia específica recae en OSIPTEL como regulador.*

Su opinión fue de carácter remisorio, derivando a los órganos especializados.

4.6. Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

El análisis del marco normativo vigente permite advertir que, si bien existen disposiciones generales en materia de protección al consumidor y en la regulación sectorial de telecomunicaciones, estas **no contemplan una obligación expresa de informar las reducciones tarifarias** a favor de los usuarios.

En consecuencia, la vigencia de la norma propuesta, mediante la incorporación del artículo 77-A en la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones se cierra el vacío normativo en materia de notificación de reducciones tarifarias, incorporando un mandato expreso en la ley sectorial, lo que asegura su rango y obligatoriedad; además, permitirá **armonizar la Ley de telecomunicaciones con el Código de Consumo y con el mandato constitucional de protección al usuario**, generando un impacto positivo tanto en el plano jurídico y regulatorio como en el económico y social.

El texto sustitutorio que contiene el presente dictamen tiene coherencia con la Ley de Telecomunicaciones y el rol de OSIPTEL; la modificación normativa se incorpora directamente en la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones, evitando dispersión legislativa y garantizando la coherencia del sistema. Se reconoce la competencia técnica del OSIPTEL como organismo regulador especializado, encargado de dictar las disposiciones complementarias y supervisar el cumplimiento de la obligación, lo que refuerza el principio de especialidad.

Así mismo respecto de la corrección de la asimetría informativa, actualmente, los operadores de telecomunicaciones están obligados a registrar las reducciones tarifarias ante el regulador, pero no a informarlas directamente a los usuarios. Esta situación genera un vacío normativo que perpetúa prácticas desventajosas para los consumidores. La solución propuesta llena este vacío al garantizar que la información llegue de manera directa y accesible a los usuarios.

Respecto de la proporcionalidad y viabilidad de la propuesta, las empresas cuentan con los medios tecnológicos (plataformas digitales, SMS, correo electrónico) para implementar sistemas automáticos de notificación, sin que ello implique costos desproporcionados. La obligación normativa se encuentra alineada con el principio de razonabilidad en la función regulatoria, pues los beneficios sociales y económicos superan ampliamente los costos de implementación.

Es importante señalar además que si bien a nivel comparado la mayoría de los países limita la obligación a la notificación de reducciones al regulador (como la FCC en Estados Unidos ⁽⁴⁾ o la normativa de la UE en materia de roaming ⁽⁵⁾), la propuesta peruana se distingue por dar un paso más en favor de los consumidores. Esta innovación normativa posiciona al Perú como referente regional en materia de protección de usuarios de telecomunicaciones, dado que en América Latina no se registran experiencias equivalentes.

En consecuencia, la solución normativa propuesta se sustenta en la Constitución, el Código de Consumo y la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones, es coherente con las competencias de OSIPTEL, corrige una asimetría informativa estructural y resulta viable y razonable desde el punto de vista técnico y económico.

4.7. Análisis costo beneficio

El Texto Sustitutorio propuesto generaría las siguientes incidencias económicas a los agentes económicos:

Matriz 1. Consideraciones previas a la aplicación del análisis costo-beneficio

Problema identificado	Sujetos involucrados	Objetivo del proyecto de ley	Alternativas de solución
La omisión de notificar reducciones tarifarias en los servicios de telecomunicaciones afecta a usuarios de bajos ingresos, para quienes el acceso a servicios de telefonía, internet y televisión por cable constituye un componente esencial de su presupuesto familiar. A pesar de que el OSIPTEL exige el registro previo de reducciones en su sistema tarifario, esta información no se traslada de manera directa ni automática al usuario final, dejando un vacío de protección efectiva.	Sociedad en general (consumidores)	Regular la obligación de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones para que notifiquen a sus usuarios de cualquier disminución en las tarifas de los planes contratados y se realice el reajuste automático de las mismas.	1. Aprobar el Proyecto de Ley con modificaciones para respetar el derecho a la información de los usuarios
	Estado		2. Mantener el estado actual (situación base).
	Sector empresarial		

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

Matriz 2. Evaluación del impacto de las alternativas de solución

Parte I. Incidencia para el consumidor (sociedad en general)

Alternativa	Costos	Beneficios
○ Aprobar el Proyecto de Ley 11624/2024-CR con modificaciones.	No genera costo	• Contribuye a la protección efectiva de los consumidores y a la consolidación de la confianza en los servicios públicos de telecomunicaciones, reconocidos como bienes esenciales para la ciudadanía. • Acceso directo y oportuno a información sobre reducciones tarifarias; • Ahorro directo en la economía familiar; • Posibilidad de migrar hacia planes más económicos; • Promueve un mayor equilibrio en la relación proveedor-usuario. • Garantía en su relación de consumo más justo y transparente. • Confianza en el acceso a bienes y servicios, actividades económicas.
○ Mantener el estado actual (situación base)	• Afectación de la economía de los consumidores. • Malestar del consumidor por atado a un contrato que no le trae beneficios. • Potencial riesgo que el usuario caiga en mora.	Ninguno

Matriz 2. Evaluación del impacto de las alternativas de solución

Parte II. Incidencias para el sector empresarial

Alternativa	Costos	Beneficios
1. Aprobar el Proyecto de Ley 11624/2024-CR con modificaciones.	• Obligación de informar sobre planes equivalentes o similares • El costo de cumplimiento de la norma podría traer como consecuencia que las empresas tendrían que invertir en el rediseño de sus sistemas de información o atención al cliente, formación de personal.	• Mejora la confianza de los usuarios en las empresas que cumplen con la obligación. • Reducción de reclamos y conflictos. • Incentivo a la competencia leal y transparente en el sector. • Mejora de imagen empresarial al promover la libertad de elección del consumidor.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

	• Ajuste parcial de estrategias de venta para mantener competitividad. • No existe ninguna afectación económica pues el giro del negocio ya implica la realización de comunicaciones a sus clientes.	• Posibilidad de captar nuevos consumidores por diferenciación en servicio. • Promueve un mayor equilibrio en la relación proveedor-usuario. • Genera un mercado más dinámico y competitivo, con oportunidades de diversificación de servicios. • Alineación con buenas prácticas internacionales que fortalecen la responsabilidad social empresarial. • Reducción de reclamos, quejas y denuncias, lo cual tiene una repercusión positiva en la gestión de reclamos.
2. Mantener el estado actual (situación base)	• Debilitamiento de la imagen institucional por no promover la libertad de elección del consumidor. • Costos de los reclamos, denuncias y quejas que reciben por llamadas y comunicaciones acosadoras.	Ninguno

Matriz 2. Evaluación del impacto de las alternativas de solución

Parte III. Incidencia para el Estado

Alternativa	Costos	Beneficios
1. Aprobar el Proyecto de Ley 11624/2024-CR con modificaciones.	• Emisión de disposiciones complementarias en el reglamento general de tarifas, y mayor carga de supervisión para verificar el cumplimiento de la obligación de notificación y aplicación automática. • No se generan costos administrativos adicionales. • No se evidencia mayor costo para el Estado dado que el Osiptel, vela por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código. • La normativa actual a la	• Se fortalece el rol regulador de OSIPTEL; incremento de la confianza ciudadana en la protección del consumidor (Art. 65 de la Constitución política del Perú). • Refuerza el rol de OSIPTEL como organismo especializado, al encargársele la reglamentación complementaria y la fiscalización del cumplimiento de la obligación. • Garantiza que las reducciones tarifarias se informen a los usuarios, generando ahorros directos en los hogares y promoviendo mayor

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

	que está sujeto Osiptel lo faculta a supervisar la correcta aplicación de la norma, por ello nos ratificamos en la inexistencia de costos para el Estado.	transparencia y competencia en el mercado. • Fortalece la imagen del Estado como garante de los derechos del consumidor. • Contribuye al cumplimiento del artículo 65 de la Constitución. • Fortalece la legitimidad del marco jurídico nacional en materia de consumo. • Se alinea con buenas prácticas de protección al consumidor. • Fortalecer la legislación el rol protector frente a la asimetría en relación de proveedor-consumidor. • Equilibrio de protección de derechos entre la libertad de empresa y derechos de los consumidores y usuarios. • Reducción de reclamos, quejas y denuncias ante Indecopi.
2. Mantener el estado actual (situación base)	• No cumplir con el rol de garante de los derechos básicos del consumidor, como es el derecho a la información.	Ninguno

El dictamen traerá beneficios para los consumidores porque garantiza el derecho a la información. Si bien es cierto que hay un costo mínimo para los proveedores, los beneficios para la sociedad los justifica y de esta forma se da el equilibrio de protección de derechos entre la libertad de empresa y derechos del consumidor.

4.7. Posición de la Comisión

El derecho a la información es esencial en el sistema de protección del consumidor y así está contenido no solo en el artículo 65 de la Constitución Política del Estado, sino ampliamente desarrollado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Para corregir la asimetría informativa existente entre el proveedor de servicios y los usuarios de éstos, se hace necesario en el presente caso garantizar el acceso oportuno a la información sobre las modificaciones a los planes tarifarios vigentes en los servicios de telecomunicaciones.

Atendiendo a que es una práctica habitual en el mercado de los servicios de telecomunicaciones, la oferta de planes tarifarios que se modifican o innovan constantemente, y que los usuarios no siempre tienen la posibilidad, facilidad y tiempo suficiente para estar atentos y a la búsqueda permanente de información para verificar si el plan que tiene contratado es el apropiado o es que han aparecido otros a precios equivalentes y con los mismo o mejores beneficios que el suyo, la Comisión considera que es una obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones advertir

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**

de esta situación a sus clientes o usuarios a fin de no exponerlos a pagos superiores a los que ellos mismos cobran a otros usuarios.

Son los usuarios del servicio quienes finalmente podrán tomar la decisión de permanecer en el plan original o migrar hacia otro de menor costo y mayores beneficios. Pero la actitud de mantenerse en silencio y no informar a los usuarios de esta situación de mayor onerosidad, no es parte de los proveedores del servicio una conducta alineada con su obligación de informar debidamente.

Por estas consideraciones, la Comisión propone una fórmula que por un lado reconoce el dinamismo de la oferta de servicios de telecomunicaciones, que crea constantemente planes tarifarios y por otro lado, el derecho de los usuarios a estar debidamente informados sobre los cambios que se produzcan en estos planes y que impliquen menores costos y mayores o similares beneficios a sus planes contratados, a fin de poder migrar oportunamente a ellos, si es así su voluntad.

La Comisión ha valorado el objeto de la propuesta y coincide en que resulta necesario corregir la asimetría informativa existente en el mercado de telecomunicaciones, dado que actualmente los operadores sólo están obligados a comunicar incrementos de tarifas, mas no las reducciones.

Se advierte que aprobar una norma autónoma podría generar dispersión normativa y duplicidad frente a las disposiciones ya contenidas en la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones y en la regulación vigente de OSIPTEL.

En esa línea, la Comisión considera más adecuado que la propuesta se incorpore directamente como una modificación a la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones (Decreto Legislativo 702), en atención al principio de especialidad y a la competencia de OSIPTEL como ente regulador del sector. De este modo, se asegura la coherencia normativa, se refuerza el rol del regulador y se evita la creación de obligaciones aisladas.

Por ello, el texto sustitutorio recoge en parte el espíritu del proyecto de ley, pero lo adecúa para que se inserte de manera orgánica en la Ley que regula la Promoción de Inversión Privada en telecomunicaciones – Decreto Legislativo 702, incorporando un nuevo artículo (77-A) referido a la obligación de informar las reducciones tarifarias de los planes contratados, y de ser el caso, comunicar de la existencia de planes equivalentes con condiciones similares a menor costo.

V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del proyecto de ley **11624/2024-CR**, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 11624/2024-CR

**LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 702, QUE APRUEBA LAS
NORMAS QUE REGULAN LA PROMOCIÓN DE INVERSIÓN PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES, A FIN DE ESTABLECER LA OBLIGACIÓN DE
INFORMAR AL USUARIO SOBRE LA REDUCCIÓN DEL PLAN CONTRATADO**

Artículo único. Incorporación del artículo 77-A en el Decreto Legislativo 702, que aprueba las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones

Se incorpora el artículo 77-A en el Decreto Legislativo 702, que aprueba las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones, con el siguiente texto:

“Artículo 77-A. Obligación de informar la reducción del plan contratado

Toda empresa que presta servicios públicos de telecomunicaciones debe informar al usuario de cualquier reducción en el plan contratado y, de ser el caso, comunicar de la existencia de planes alternativos”.

Dese cuenta
Sala de Comisión

Lima, 14 de octubre de 2025.



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/10/2025 09:33:17-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2025 22:33:49-0500



Firmado digitalmente por:
CICCIA VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/10/2025 14:48:03-0500



Firmado digitalmente por:
GARCIA CORREA Idelso
Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/10/2025 10:19:17-0500



Firmado digitalmente por:
CRUZ MAMANI Flavio FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/10/2025 17:53:00-0500



Firmado digitalmente por:
ESPINOZA VARGAS Jhaec
Darwin FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 15/10/2025 12:56:37-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/10/2025 11:41:36-0500



Firmado digitalmente por:
LIMACHI QUISPE Nieves
Esmeralda FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/10/2025 14:52:48-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/10/2025 16:11:06-0500



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/10/2025 13:10:30-0500



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/10/2025 15:15:53-0500

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley **11624/2024-CR**



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20181740128
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/10/2025 18:25:04-0500