


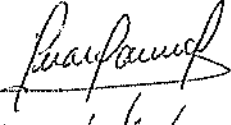
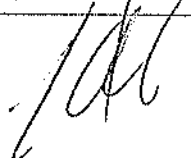




5651.15  
111

	DOCUMENTO	N° 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 1 de 16

**OSIPTEL**  
 GERENCIA GENERAL  
 24 JUN 2015  
**RECIBIDO**

A	:	Jorge Antonio Apoloni Quíspe Gerencia General
ASUNTO	:	Comentarios al Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR
REFERENCIA	:	Oficio N° 406-2014-2015-CODECO/CR
FECHA	:	Lima, 22 de mayo de 2015

		Cargo	Nombre	Firma
ELABORADO POR	:	Analista Económico	Yoel Rios	
		Especialista en Políticas Regulatorias	Pabel Camero	
		Coordinador de Mercados y de Competencia	Rubén Guardamino	
REVISADO POR	:	Subgerente de Regulación	Lennin Quiso	
		Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia	Sergio Cifuentes	

	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 2 de 16

## I. OBJETO

El presente Informe tiene por objeto plantear las consideraciones pertinentes sobre el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, mediante el cual se propone la modificación del artículo 66° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que fue aprobado por Ley N° 29571 (en adelante, el Proyecto de Ley).

## II. ANTECEDENTES

Mediante Oficio N° 406-2014-2015-CODECO/CR, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos, del Congreso de la República, solicita opinión de este Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones–OSIPTEL respecto del Proyecto de Ley N° 397512014-CR, que propone modificar el artículo 66° del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, incorporando un segundo párrafo con el siguiente texto:

*“Artículo 66°.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.  
(...)*


*66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.*

*Los saldos reflejados en cantidades o minutos del servicio de telecomunicaciones de telefonía fija, celular, televisión por cable, televisión satelital, internet y mensajes de texto, en la modalidad de "post pago control" con plan tarifario o en cualquier otra modalidad en estos servicios, deberán ser acumulados en el servicio prestado del próximo periodo.”*

Este Proyecto de Ley ha sido propuesto por el Señor Congresista Yonhy Lescano Ancieta y viene siendo tramitado ante la referida Comisión del Congreso de la República, como única Comisión designada para su estudio y dictamen.

Mediante Oficio N° 1224-2015-PCM/SG/OCP, el Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros pone en conocimiento la Carta N° 112-2015/PRE-INDECOPI, que contiene los comentarios emitidos por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual–INDECOPI sobre el referido Proyecto de Ley, donde recomienda solicitar la correspondiente opinión técnica del OSIPTEL.



	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 3 de 16

### III. ANÁLISIS Y OPINIÓN

#### 3.1 Consideraciones técnicas sobre los alcances del Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR

Según el texto del Proyecto de Ley, dentro de sus alcances se incluiría a los servicios de internet, mensajes de texto, telefonía fija y telefonía celular –que a su vez comprendería propiamente al servicio de telefonía móvil, servicio pcs y servicio troncalizado–, pero además se incluiría en dichos alcances a los servicios de televisión por cable y televisión satelital.

Al respecto, en cuanto a los servicios de televisión por cable y televisión satelital, debe tenerse en cuenta que estos constituyen Servicios de Difusión en los que, tal como lo define el artículo 20° de la Ley de Telecomunicaciones (1), *“la comunicación se realiza en un solo sentido hacia varios puntos de recepción”*.


Ello implica que todas las señales de audio y video que cada abonado hubiera contratado, son difundidas al mismo tiempo por la empresa operadora a través de la red hasta el punto de conexión de su domicilio, durante las 24 horas del día, quedando a la libre decisión del abonado el disfrutar de dichas señales audiovisuales en cualquier momento, dentro de cada periodo de servicio, con sólo encender su aparato receptor de televisión y seleccionar el canal que desee.

En este sentido, resulta evidente que la acumulación de los servicios de difusión es técnicamente inviable, pues no podría exigirse al operador que, en cada periodo de servicio, difunda doblemente o por más de 24 horas al día aquellas señales audiovisuales o canales que el abonado no hubiera seleccionado y disfrutado en los periodos previos. Por tanto, de acuerdo a la naturaleza técnica de dichos servicios, no se considera pertinente que el Proyecto de Ley los incluya en sus alcances.

De manera similar a lo que ocurre en los servicios de difusión, en el caso de los servicios de telefonía, internet y mensajes de texto prestados mediante planes tarifarios que incluyen un crédito de uso libre para cada periodo de servicio (cantidad de minutos de llamadas telefónicas, cantidad de mensajes de texto, cantidad de bytes de descarga), la empresa operadora pone a disposición del abonado todos los recursos de red correspondientes al servicio contratado, quedando a la libre decisión

<sup>1</sup> Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.



	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 4 de 16

del abonado el consumir el referido crédito en cualquier momento, dentro de cada periodo de servicio, con sólo marcar en su aparato terminal el número al que desee llamar, enviar los mensajes de texto a los destinos que desee, o ejecutar los comandos de conexión a las páginas web que sean de su interés, respectivamente.

Por tanto, al igual que en los servicios de difusión, debe entenderse que en los referidos servicios de telefonía, internet y mensajes de texto está también acreditada la prestación efectiva del servicio conforme a las condiciones contratadas por el abonado en cada caso.

No obstante, si bien la naturaleza técnica de los servicios de telefonía, internet y mensajes de texto no impediría la acumulación de los referidos créditos de uso libre, deben tenerse en cuenta las consideraciones económicas y legales que se exponen en las secciones subsiguientes respecto a los efectos que podría generar la propuesta legislativa.

### 3.2 Consideraciones Legales

#### 3.2.1 **Legalidad de la aplicación de planes tarifarios con créditos de uso libre no acumulables**

Conforme a lo expuesto en la sección precedente, se debe ratificar que, en los servicios de telecomunicaciones prestados mediante planes tarifarios que incluyen un crédito de uso libre para cada periodo de servicio, se acredita la prestación efectiva del mismo en la medida que la empresa operadora efectivamente pone a disposición del abonado todos los recursos de red correspondientes conforme a las condiciones contratadas, aun cuando no se ofrezca la acumulación de saldos de los créditos que el abonado libremente decide no utilizar dentro de cada periodo de servicio.

Así, esta constituye una modalidad de prestación del servicio legalmente válida, que es aplicada por diferentes empresas operadoras y ha sido reconocida también en los Contratos de Concesión que fueron pactados por el Estado Peruano con carácter de **Contrato-Ley**.

Precisamente este es el caso de los Contratos de Concesión aprobados por Decreto Supremo Nº 11-94-TCC, de titularidad de la empresa Telefónica del Perú S.A.A., en



cuyas Adendas, aprobadas por Decreto Supremo N° 021-98-MTC, se ha estipulado expresamente la comercialización de planes tarifarios de telefonía fija que incluyen créditos de uso libre para cada periodo de servicio –cantidad de minutos por cada ciclo de facturación mensual- cuyos saldos no son acumulables. Cfr. Anexo 1 de dichas Adendas, denominado "Adelanto de la Primera Revisión Tarifaria de los Servicios de Categoría I", el cual estipula:


### 1.1 Tarifas Topes de Servicios de Categoría I (Soles de Julio de 1998)

Servicios de Categoría I	Agosto 1998	Enero 1999	Agosto 2001	Set 2001
Conexión de Servicio de Teléfono Fijo local Renta Mensual (residencial)	43.22	46.45	46.45	Se aplicarán las formulas de tope de acuerdo al Contrato de Concesión
Conexión de Servicio de Teléfono Fijo local Renta Mensual (comercial)	47.48	46.45	46.45	
Llamadas Telefónicas locales <sup>11</sup> (por minuto)				
a. Diurno	0.078 <sup>21</sup>	0.078	0.078	
b. Nocturno	0.039	0.039	0.039	
c. Minutos libres (2)	60	60	60	
Llamadas telefónicas de LDN (por minuto)	0.512	0.512	0.512	
Llamadas telefónicas de LDI (por minuto)	2.323	2.323	2.323	

Es bajo este marco legal y contractual que la referida empresa concesionaria ha venido comercializando y aplicando diversos planes tarifarios de telefonía fija en los que, dentro de las diferentes opciones de renta mensual por conexión del servicio, se incluyen diferentes cantidades de minutos de uso libre para llamadas locales, de tal forma que los abonados puedan elegir el plan tarifario que más se adecue a su patrón de consumo mensual. De ser el caso, los abonados pueden efectuar consumos de minutos adicionales a sus minutos libres, pagando las tarifas que correspondan a la modalidad que utilice (acceso directo o tarjetas de pago).

Estos tres elementos tarifarios –"renta mensual por conexión", "minutos libres incluidos" y "minutos adicionales o en exceso"- influyen en la determinación de la



	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 6 de 16

capacidad y nivel de provisión del servicio telefónico que prevé la empresa para cada mes o período de facturación mensual.

Así, bajo un nuevo esquema de acumulación como el que plantea el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, la empresa tendría que redimensionar la provisión de su servicio, teniendo en cuenta que una parte de los minutos incluidos se trasladarán a consumos en el futuro, lo cual generaría que el período de facturación mensual se desvincule del horizonte de consumo de dicho mes.


Por ello, en caso que este nuevo esquema de prestación y cobro de los servicios se aplicara a los planes tarifarios existentes, ello implicaría una alteración del Régimen Tarifario de Fórmula de Tarifas Tope al que está sujeta la empresa Telefónica del Perú S.A.A. conforme a sus Contratos de Concesión –Contratos Ley- antes referidos.

En efecto, conforme al régimen tarifario pactado en dicho contratos, la empresa traslada las ganancias de eficiencia a los usuarios a través de reducciones en las tarifas. Así, bajo este régimen tarifario, la empresa realiza ajustes trimestrales en las tarifas tope, en función del Índice de Precios al Consumidor (IPC) y el Factor de Productividad denominado "Factor X", ajustando sus tarifas en cualquiera de los planes tarifarios ofertados, ya sea a través de reducciones en la "renta mensual" del plan o en la correspondiente "tarifa por minutos adicionales".

Tal como se explica en el análisis económico desarrollado en la Sección 3.3 del presente Informe, en caso de aprobarse el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, la acumulación de saldos en los planes tarifarios vigentes ocasionaría una reducción del tráfico de minutos adicionales, dado que la naturaleza estocástica del consumo hace que para algunos usuarios existan periodos en el que su consumo se encuentra por debajo del número de minutos libres incluidos en su plan, los mismos que se acumularían para un siguiente periodo en el que su consumo esté por encima del límite del plan.

De esta manera, dadas las características actuales de los planes tarifarios comprendidos en dicho Régimen Tarifario, el cambio al nuevo esquema con acumulación de saldos generaría una disminución en el tráfico facturado por minutos adicionales, con el consiguiente detrimento en los ingresos de la empresa regulada, configurando una afectación económica que no podría ser compensada bajo el régimen regulatorio vigente, dado que, como se ha explicado, el mecanismo establecido únicamente reconoce las variaciones de tarifas en los elementos



	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 7 de 16

tarifarios de "renta mensual" y de "tarifa por minutos adicionales", por lo que una modificación como la que plantea el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR –que implica un cambio en las características de facturación de los planes tarifarios- no sería reconocida ni compensada.

En tal sentido, debe advertirse que la acumulación de saldos que plantea el referido Proyecto de Ley no sería viable en el caso de los planes tarifarios del Servicio de Telefonía Fija que actualmente brinda la empresa Telefónica del Perú S.A.A. – empresa que opera más del 78% de las líneas de telefonía fija <sup>(2)</sup>-, toda vez que, al estar sujeta al Régimen Tarifario de Fórmula de Tarifas Tope pactado con el Estado Peruano en sus Contratos de Concesión –Contratos Ley-, no podría compensar debidamente la disminución de sus ingresos que se produciría en caso de aplicarse este Proyecto de Ley, salvo que se realicen las modificaciones que permitan a dicha empresa aplicar los incrementos tarifarios que correspondan por efecto del nuevo esquema de acumulación de saldos a los planes existentes, incrementos éstos que terminarían afectando directamente a todos los abonados mediante el pago de mayores tarifas por "renta mensual" y por "minutos adicionales".

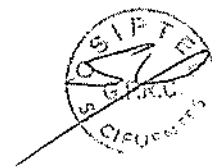
### 3.2.2 Aplicación de planes tarifarios opcionales con créditos acumulables


Sin perjuicio de lo señalado en las secciones precedentes, debe precisarse que, dentro del marco legal vigente, nada impide que las empresas puedan ofrecer a sus abonados opciones de planes tarifarios que permitan la acumulación de saldos de los créditos de uso libre otorgados en cada periodo de servicio.

Asimismo, las empresas pueden ofrecer planes tarifarios que no incluyen créditos de uso libre, o también pueden ofrecer planes tarifarios de tarifas planas para determinados consumos, en las cuales el abonado cuenta con un crédito de uso libre ilimitado en cada periodo de servicio.

En este contexto, se acredita el cumplimiento del "Principio de Soberanía del Consumidor", siendo que en nuestro país los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones son quienes libremente eligen el plan tarifario que más se ajuste a sus respectivas necesidades y expectativas específicas, teniendo en cuenta las diferentes condiciones tarifarias aplicables (planes tarifarios con o sin créditos de uso

<sup>2</sup> Dato a diciembre de 2014.



	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 8 de 16

libre, acumulables o no, con tarifa plana o no), dentro de la oferta comercial de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Dicho Principio ha sido consagrado por el **Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571**, en los siguientes términos:

**“Artículo V.- Principios**

*El presente Código se sujeta a los siguientes principios:*

**1. Principio de Soberanía del Consumidor.-** *Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.”*

Así, en concordancia con dicho Principio, no correspondería entonces que se apruebe el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR en los términos que contiene, por cuanto implicaría que el Estado imponga una grave restricción a la libertad comercial de las empresas para diseñar de su oferta comercial –al exigir que todos los planes tarifarios incluyan acumulación de saldo-, y al mismo tiempo restringiría la libertad de elección de los usuarios –que sólo podrán elegir planes con acumulación de saldos-.

De acuerdo a lo expuesto, se recomienda que el legislador revise la razonabilidad e implicancias del Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR a la luz de la jurisprudencia establecida por el Tribunal Constitucional, a fin de guardar estricta concordancia con el referido “Principio de Soberanía del Consumidor” y asegurar el respeto a las libertades económicas protegidas por nuestra Constitución Política <sup>(3)</sup>; pudiéndose

<sup>3</sup> Teniendo en cuenta lo señalado por el Tribunal Constitucional en su Sentencia de fecha 11 de noviembre de 2003, emitida en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (resaltado agregado):

*“33. De lo expuesto, se desprende que la libre iniciativa privada y, concomitantemente, la libre competencia y demás libertades patrimoniales consagradas en la Constitución y ejercitadas en el seno del mercado, presuponen necesariamente tres requisitos:*

- a) La autodeterminación de iniciativas o de acceso empresarial a la actividad económica;*
- b) La autodeterminación para elegir las circunstancias, modo y forma de ejercitar la actividad económica; y,*
- c) La igualdad de los competidores ante la ley.*


*A estos requisitos que determinan conjuntamente las garantías de defensa de los intereses individuales en la economía, se suman aquellos que garantizan el interés comunitario; a saber:*

- a) La sujeción a la Constitución y a las leyes;*
- b) El respeto de los derechos fundamentales; y,*
- c) La proyección de cualquier actividad económica hacia el bien común.*

*El ejercicio de toda actividad económica puede limitarse. Sin embargo, es preciso que las restricciones legales adoptadas no enerven esa legítima autonomía, así como también impidan a los operadores económicos privados diseñar su propia estrategia para ofrecer,*





	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 9 de 16

evaluar, si se considera oportuno, la emisión de leyes que, en vez de limitar, se orienten a ampliar las alternativas de elección que estén disponibles en el mercado a favor de los usuarios.

En efecto, una alternativa sería disponer legislativamente que, en los casos en que las empresas operadoras comercialicen planes tarifarios de servicios de telecomunicaciones que incluyan créditos de uso libre no acumulables, deberán comercializar también al menos una opción de plan tarifario que permita la acumulación de los saldos no consumidos.

De este modo, además de seguir permitiendo la comercialización de planes tarifarios con tarifas planas y planes tarifarios con créditos de uso libre no acumulables, se ampliaría la oferta comercial para que los usuarios puedan acceder a nuevos planes tarifarios que permitan la acumulación de saldos. Así, los abonados antiguos también podrían migrar libremente a los nuevos planes tarifarios que se comercialicen con dicha característica de saldos acumulables, en caso que las condiciones tarifarias que se le ofrezcan les resulten más beneficiosas.

### 3.3 Análisis Económico de la Acumulación de Saldos

En esta sección se realiza el análisis económico del proyecto normativo sobre la acumulación de saldos en los servicios de telecomunicaciones. En la primera parte se analiza la acumulación de saldos como medida política. En la segunda se plantea el marco teórico desde el cual se analiza la práctica de la acumulación de saldos, específicamente se analiza la conducta del consumidor frente a las tarifas no lineales. Finalmente, en la tercera parte se analizan los efectos de la implementación de la acumulación de saldos en el proceso de decisión del consumidor, y su impacto en la conducta de las empresas.

#### 3.3.1 La acumulación de saldos como medida de política

La acumulación de saldos ha sido adoptada por algunas empresas de telecomunicaciones a nivel mundial como una política comercial promocional que, otorga al consumidor el derecho de mantener los saldos contratados y no utilizados (minutos, datos, SMS, etc.) por un período superior a su ciclo de facturación. La

---

*adquirir, vender o hasta permutar en el mercado. Ello, sin perjuicio de reconocer que incluso las medidas estatales que pretendan operar sobre el ámbito de las libertades económicas deben ser razonables y proporcionadas. (...)*"



acumulación de saldos puede ser entendida como una característica adicional de un plan tarifario el cual en su mayoría sigue una estructura tarifaria no lineal. Entre los países en el que algunos operadores han implementado libremente la acumulación de saldos como práctica comercial promocional se tiene principalmente a Estados Unidos, Colombia, Australia, Nueva Zelanda.

A nivel mundial no se evidencia la implementación de normas que obliguen a los operadores de servicios de telecomunicaciones a permitir que los usuarios puedan acumular su saldo de los servicios de telecomunicaciones post pago y control contratados <sup>(4)</sup>, siendo así que los únicos países en los que existe una legislación de este tipo son Ecuador, Paraguay y Bolivia, constituyéndose como casos de excepción a la práctica internacional mayoritaria.

Así, se observa que una política de acumulación de saldos no ha sido masivamente aplicada por los operadores de telecomunicaciones a nivel mundial y, en su mayoría, para quienes lo han implementado, esta se ha dado como política comercial y a nivel de promociones propia de la empresa, más no por alguna exigencia legal.

En ese sentido, existe escasa evidencia sobre políticas públicas que implementen la obligatoriedad de los operadores en permitir la acumulación de saldo en sus servicios de telecomunicaciones, por el contrario se observa que ésta ha surgido espontáneamente como práctica comercial en diversos países.

### 3.3.2 La conducta del consumidor frente a tarifas no lineales

Las empresas implementan estructuras tarifarias con precios no lineales con el fin de que los consumidores se autoseleccionen dentro de un menú de diversos planes tarifarios, los cuales han sido diseñados en función a la heterogeneidad en la valoración del servicio o en la intensidad de la demanda. Con este objetivo, la estructura tarifaria busca asegurar que los planes de bajo gasto sean atractivos únicamente a los consumidores de menor consumo, mientras que los planes con mayor gasto sean preferidos por una demanda más intensiva en el uso del servicio.

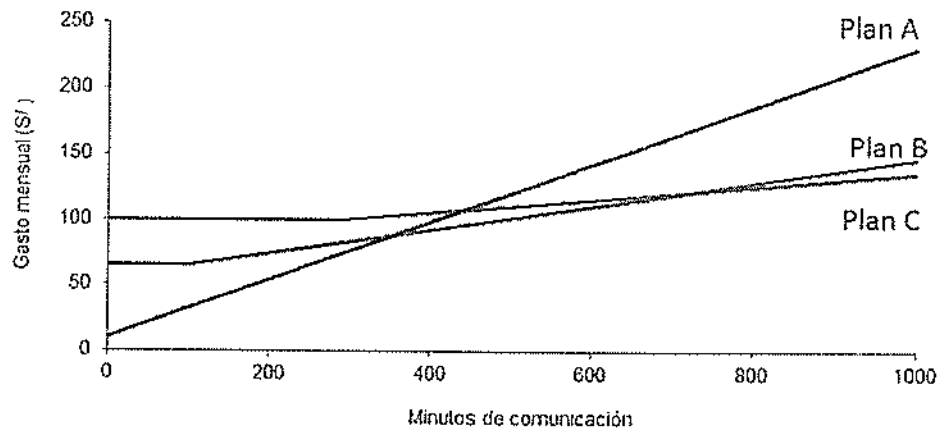
Con la finalidad de ilustrar la naturaleza de los precios no lineales, a continuación se presentan gráficamente algunos ejemplos de tarifas multi-partes. De acuerdo con el Gráfico N°1, el plan A corresponde a una tarifa en dos partes, con una renta fija de

<sup>4</sup> Países como España, Inglaterra, Suecia, Suiza, Argentina, Chile, Brasil, México, Venezuela, Uruguay, entre otros países a nivel mundial, no cuentan con una norma legal que exija la acumulación de saldos en la prestación de servicios de telecomunicaciones.



S/. 10 y tarifa por minuto de S/. 0.22. Los planes B y C son ejemplos de tarifas en tres partes. El plan C tendría una renta mensual de S/. 65, un tráfico incluido de 100 minutos y una tarifa de minuto adicional de S/. 0.09; mientras que en el plan B la renta mensual sería de S/. 100, tráfico incluido de 300 minutos y un tarifa de S/. 0.05.

Gráfico N° 1: Menú de planes no lineales



Fuente: SIRT.  
Elaboración GRPC-OSIPI TEL

Cabe precisar que si bien las tarifas no lineales constituyen un mecanismo de discriminación de precios, proporcionan efectos positivos en el bienestar. Específicamente, TIROLE <sup>(5)</sup> señala que las tarifas no lineales amplían el número de clientes atendidos, principalmente porque permiten el acceso al segmento de usuarios de menor demanda o baja valoración. Asimismo, STOLE <sup>(6)</sup> indica que, en un contexto de competencia oligopólica, los efectos negativos de la discriminación de precios se atenúan, dado que se incrementa la entrada de nuevos operadores.

Por otra parte, en un contexto de tarifas no lineales, se genera en el consumidor una disociación temporal entre la elección del plan tarifario y el nivel de consumo. En efecto, como señala IYENGAR <sup>(7)</sup>, el consumidor podría comportarse sólo considerando la información histórica, o también podría asumir una conducta

<sup>5</sup> Tirole, J. (1988). La Teoría de la Organización Industrial, Ed: Matutes, C., Ariel Económica, Barcelona.

<sup>6</sup> Stole, L. (1995). "Nonlinear Pricing and Oligopoly". Journal of Economics & Management Strategy, Vol. 4, N° 4, pp. 529-562.

<sup>7</sup> Iyengar, R. (2004). "A structural demand analysis for wireless services under nonlinear pricing schemes". Working paper, University of Columbia.



razonablemente previsora (*forward-looking*), y en ambos casos la decisión de consumo podría diferir de la cantidad contratada, por lo que se podría observar escenarios de sobrefacturación y escenarios de subutilización del saldo.

No obstante, IYENGAR et al. <sup>(8)</sup> señalan que cuando los consumidores perciben que su consumo difiere considerablemente de lo asignado en el plan tarifario, podrían optar por adaptarse al plan, cambiar de plan tarifario o en última instancia abandonar al proveedor del servicio. Por este motivo, en un contexto competitivo las empresas podrían facilitar al consumidor el proceso de identificación del plan más adecuado, y así evitar su salida, sin embargo esto depende de los costos de cambio que enfrenta el consumidor.

### 3.3.3 Acumulación de saldos y regulación

Los individuos prevén un consumo futuro a lo largo de un período de tiempo al momento de tomar sus decisiones de consumo. Sin embargo, en muchos casos, las expectativas de los consumidores no son acertadas, debido a la complejidad del esquema tarifario y a errores de proyección del consumo. Al respecto, BAR-GILL Y STONE <sup>(9)</sup> indican que los consumidores cometen este tipo de errores y las empresas responden a estos mediante el diseño de sus planes tarifarios.

Por otro lado, los consumidores, durante el periodo de prestación del servicio de telecomunicaciones, pueden aprender de sus errores, y así las empresas diseñan su oferta en función de una demanda cada vez más sofisticada. Esta dinámica dependerá de la rapidez de aprendizaje del consumidor, la cual en la práctica puede verse entorpecida por diversos factores (complejidad tarifaria, disponibilidad de información, etc). En efecto, si los consumidores no son conscientes de sus errores en la proyección de sus consumos entonces no iniciarán la búsqueda de productos o planes tarifarios que corrijan su percepción errónea.

Dentro de este contexto, la acumulación de saldos se entiende como una alternativa de solución al problema de exceso de confianza en el nivel de uso, donde los usuarios subestiman su consumo en algunos meses y lo sobrestiman en otros. En ese sentido, la propuesta del Proyecto de Ley sobre la acumulación de saldos tendría

<sup>8</sup> Iyengar, R., Ansari, A., Gupta, S (2007). "A model of Consumer Learning for Service Quality and Usage". Journal of Marketing Research, Vol. 44, Nº 4, pp. 529-544.

<sup>9</sup> Bar-Gill, O. y R. Stone (2009). "Mobile misperceptions". Harvard Journal of Law & Technology. Volume 23, Number 1, Fall 2009.



como fin atender este problema al que se enfrenta el consumidor respecto a sus errores de percepción o creencia en relación a su nivel de consumo futuro.

No obstante, de acuerdo con HENDEL, LIZZEIRY y ROKETSKIY <sup>(10)</sup>, desde un punto de vista teórico, bajo el supuesto de un comportamiento racional del consumidor, los incentivos para implementar precios no lineales podrían limitarse cuando se permite la acumulación o almacenamiento, de forma que la empresa tenderá a fijar precios cíclicos y lineales, que disuadan el uso estratégico de la acumulación de saldos. En ese sentido, desde este enfoque, es probable que la acumulación de saldos restrinja la flexibilidad para la implementación de tarifas no lineales, y se pierdan los beneficios resultantes de este tipo de estructura tarifaria, las cuales tienen como fin incrementar el acceso a los servicios. Cabe señalar que esto se acentuaría más si dicha medida de acumulación de saldos se aplicase de manera ilimitada.

En esa línea, si bien la implementación de un mecanismo de acumulación de saldos puede favorecer a los usuarios a través de la generación de ahorros producto de la disponibilidad del saldo no utilizado --que de no estar disponible provocaría la realización de un gasto por consumo adicional en el futuro--, estos ahorros serían de carácter no sistemático. Asimismo, el aprovechamiento permanente del mecanismo de acumulación de saldos implicará que continuamente los usuarios desarrollen comportamientos estratégicos en la sustitución de su consumo presente por su consumo futuro, lo cual sólo sería esperable a nivel teórico.

Lo anterior también se condiciona en la medida que la elección del plan tarifario por parte de los usuarios lleva consigo una aproximación del nivel de consumo periódico que se espera realizar en el futuro. Así pues, si la elección del plan tarifario se determina por el menor gasto que se espera realizar frente a los demás planes alternativos, la acumulación de saldo no beneficiará a aquellos usuarios que de manera regular realizan un consumo igual o mayor al saldo disponible en su plan tarifario.

Complementariamente, para aquellos usuarios cuyo consumo periódico se efectúa en niveles cercanos o inferiores al saldo disponible del plan contratado, no es de esperar que la posibilidad de sustitución intertemporal del consumo que facilita el

<sup>10</sup> Hendel, I., Lizzeri, A., Roketskiy, N. (2014). "Nonlinear Pricing of Storable Goods". American Economic Journal Microeconomics, Vol. 6, N° 3, pp 1-34.



mecanismo de acumulación de saldo afecte fuertemente la realización del mismo, salvo ante la presencia de componentes de estacionalidad.


Adicionalmente, una medida de acumulación de saldos como la planteada en el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR generaría un impacto directo contra las empresas operadoras, pues implicaría la reducción de sus ingresos derivada de una disminución de su tráfico por minutos adicionales.

Esta reducción del tráfico de minutos adicionales se origina por la estocasticidad de la demanda de los usuarios de telefonía. Dicha característica estocástica de la demanda origina que en el tiempo el consumo de cierto grupo de consumidores exceda la cantidad de minutos contratada en algunos periodos y en otros periodos su consumo se encuentre por debajo. De esta manera, los usuarios podrían acumular su saldo en periodo de baja demanda y hacer uso de los mismos en periodos de mayor de demanda, con lo cual, en términos agregados, el tráfico de minutos adicionales se vería reducido, y por consiguiente se generaría una pérdida en los ingresos de la empresa.

En el contexto de un mercado bajo el régimen de tarifas supervisadas, debe considerarse que si este efecto en disminución ingresos para las empresas operadoras es relevante, éstas podrán compensar dicho efecto a través de variaciones tarifarias, ya sea a nivel de su estructura o del incremento en el valor de sus componentes para los planes vigentes (tarifa de renta mensual, tarifa por consumo adicional, etc.), dentro de los límites establecidos por la normativa tarifaria aplicable.

Por otro lado, cabe señalar que el diseño de la oferta comercial por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones es muy diversa en ese tipo de industrias. De esta manera, coexisten estructuras tarifarias lineales y no lineales. Al respecto, ejemplo de ellos se tiene a la "Tarifa Social", la cual sería un tipo de tarifa lineal que es aplicable al servicio de telefonía móvil de Telefónica; el plan de telefonía móvil de Claro, "RPC Recarga 39" que sería un tipo de tarifa en dos partes; las tarifas aplicables al servicio de telefonía de uso público de Telefónica con destino a terminales móviles, la cual corresponde a un tipo de tarifa en bloques; el plan de telefonía fija de Telefónica, "Línea Plus 19" que presenta una estructura tarifaria en tres partes; el servicio de internet fijo ADSL de Telefónica que es cobrado mediante una tarifa plana; entre otros.



	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 15 de 16

Como se muestra, es una práctica común por parte de los operadores ofertar servicios de telecomunicaciones mediante diversos tipos de estructuras tarifarias no lineales <sup>(11)</sup>.

En ese sentido, el diseñar nuevos planes tarifarios que permitan incluir una dimensión adicional al esquema tarifario, como es el que exista acumulación de saldos, no impactaría directamente en los ingresos de las empresas y podría resultar beneficioso para algunos usuarios; y en concordancia con ello, se ratifica la viabilidad de la alternativa legislativa planteada en la Sección 3.2.2 del presente Informe.

### 3.4 Necesidad de reglamentación a cargo del Organismo Regulador

En cualquier caso, sin perjuicio de las opiniones y recomendaciones planteadas previamente, se considera necesario enfatizar que una disposición legislativa como la contenida en el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, que involucra la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, debe reconocer expresamente la facultad del OSIPTEL para establecer las normas reglamentarias que aseguren la adecuada implementación de la ley, siguiendo así el criterio adoptado por el legislador en los artículos 63° y 66° del precitado Código de Protección y Defensa del Consumidor (subrayados agregados):

***"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos***


*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.*

*Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda."*

<sup>11</sup> En la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley se menciona que existen empresas que prestan servicios públicos y cobran por el uso efectivo del servicio, refiriéndose a las empresas eléctricas y las de saneamiento.

Al respecto, es necesario precisar que en ambos sectores existen estructuras tarifarias no lineales y, al igual que en el sector de telecomunicaciones, dichas estructuras tarifarias tienen como fin incrementar el acceso al servicio prestado.



	DOCUMENTO	Nº 194 - GPRC/2015
	INFORME	Página : Página 16 de 16

*"Artículo 66º.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados*

*(...)*

*66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente."*

#### IV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

Se recomienda que el presente informe, que contiene los comentarios al Proyecto de Ley Nº 4020/2014-CR, sea remitido a la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo a lo señalado en el Oficio Nº 12-2007/PCM-DM-OCP <sup>(12)</sup> del 5 de marzo de 2007, para su correspondiente remisión al Congreso de la República.

<sup>12</sup> Mediante el cual la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) comunica al OSIPTEL que las respuestas a los pedidos de opinión, de información u otros asuntos formulados por las comisiones del Congreso de la República sobre los proyectos de Ley no presentados por el Poder Ejecutivo, deben ser canalizadas a través de la Oficina de Coordinación Parlamentaria del Sector de la PCM.







PERU  
CONGRESO  
REPÚBLICA

OSIPTEL

2014 DIC 15 AM 11: 29

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos  
Reguladores de los Servicios Públicos

"Decreto de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Promoción de la Inclusión Responsable y del Compromiso Ciudadano"

21210 - 2014

OFICIO N° 406-2014-2015-CODECO/CR

RECIBIDO

Lima, 10 de diciembre de 2014

Señor

**GONZALO RUIZ DÍAZ**

Presidente del Consejo Directivo de OSIPTEL

Calle de la Prosa 136

San Borja.



De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y manifestarle que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene en estudio el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, que modifica el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se adjunta proyecto de ley.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 96° de la Constitución Política del Perú; artículo 87° del Reglamento de Congreso de la República, solicito opinión sobre la mencionada iniciativa legislativa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
  
**JUAN PABLO APAZA ORDÓÑEZ**  
Presidente  
Comisión de Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

JAO/mrg

Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, Piso 1 Oficina 109  
Pasaje Simón Rodríguez 5/N - Lima  
Teléfonos: (511) 311-7770, 311-7771



PERU  
 CONGRESO  
 REPÚBLICA

Proyecto de Ley Nº 4020/2014-

CONGRESO DE LA REPUBLICA  
 Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos  
 Reguladores de los Servicios Públicos  
 03 DIC 2014  
**RECIBIDO**  
 Por .....  
 Firma: ..... Hora: 3:09 p.m.

160690

CONGRESO DE LA REPUBLICA  
 AREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO  
 26 NOV 2014  
**RECIBIDO**  
 Firma: ..... Hora: 3:50 p.m.

PROYECTO DE LEY QUE  
 MODIFICA EL ARTÍCULO 66 DE  
 LA LEY 29571, CÓDIGO DE  
 PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL  
 CONSUMIDOR.

Los Congresistas miembros del Grupo Parlamentario Acción Popular – Frente Amplio, a iniciativa del Congresista YONHY LESCANO ANCIETA y demás Congresistas firmantes, al amparo de lo dispuesto en el artículo 107 de la Constitución Política y conforme lo establece el numeral 2) del artículo 76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente:

PROYECTO DE LEY  
 QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 66 DE LA LEY 29571  
 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- Modifíquese el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando un párrafo al numeral 66.6, quedando redactado de la siguiente manera:

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.

(...)

66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.

Los saldos reflejados en cantidades o minutos del servicio de telecomunicaciones de telefonía fija, celular, televisión por cable, televisión satelital, internet y mensajes de texto, en la modalidad de "post pago control" con plan tarifario o en cualquier otra modalidad en estos servicios, deberán ser acumulados en el servicio prestado del próximo período.

Artículo 2.- Vigencia de la Ley

La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

**Artículo 3.- Derogatorias**

Deróguense todas las disposiciones legales que se opongan a la presente Ley.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA  
FINAL**

**UNICA.- Del Plazo de la Implementación**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones cuenta con treinta (30) días hábiles de la promulgación de la presente ley, para aprobar y publicar las modificaciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Luego del término de la fecha señalada las empresas operadoras cuentan con treinta (30) días calendarios para implementar lo establecido en la presente ley.

Lima, 21 de noviembre de 2014



Dra. ROSA MAVILA LEÓN  
Vocera Titular  
Bancada Acción Popular - Frente Amplio

YONHY LESCANO ANCIETA  
Congresista de la República



LEONARDO INGA VÁSQUEZ  
Congresista De La República

MESÍAS A. GÚEVARA ANASJUE  
Congresista de la República

ALEJANDRO YOYERA FLORES  
Congresista de la República

MANUEL ARTURO MERINO DE LAMA  
Congresista de la República

Dra. ROSA MAVILA LEÓN  
Vocera Titular  
Bancada Acción Popular - Frente Amplio

VERÓNICA MENDOZA FRISCH  
Congresista de la República

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Lima, 02 de Diciembre del 2014

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 1070 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de

de Mesa del Presidente y de las Comisiones Reguladoras de los Servicios Públicos

JAVIER ANGELES ILLMANN  
Oficial Mayor(e)  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## I. EXPOSICION DE MOTIVOS

El Artículo 65° de la Constitución Política del Perú, consagra la protección constitucional de los derechos de los consumidores y usuarios, estableciendo textualmente que *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado...”*.

Bajo este marco constitucional se han emitido diversas normas como la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012/OSIPTTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO), así como otro tipo de normas de menor jerarquía en el que se regulan la protección de los consumidores en forma general y específicamente la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO) establece la obligatoriedad de realizar cobros sobre los servicios efectivamente prestados por las empresas operadoras de telecomunicación. El artículo 3 prevé que: *“La empresa operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30.”* y el artículo 31, establece que: *“La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30”*.

Del mismo modo se regula la obligatoriedad de informar sobre los servicios de telecomunicación proporcionados. En el artículo 6 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se establece la obligatoriedad, de las empresas operadoras de telecomunicación, de brindar información clara, detallada y en forma gratuita, sobre los servicios ofrecidos al usuario o abonado, con la finalidad de que estos puedan tener conocimiento claro de los costos por tipo de servicio. Por otra parte el artículo 67° regula la *Información actualizada de consumos y saldos*, estableciendo que *“El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y post pago, podrá solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiera asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, según corresponda. Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción”*.

En relación a las tarifas y cobro de los servicios, las empresas operadoras de telecomunicaciones brindan sus servicio en las siguientes modalidades:

- Prepago, sin plan tarifario, es la forma en el cual el abonado o usuario, recarga el tipo de servicio, con tarjetas o con cargas virtuales.
- “*Post pago control*”, con plan tarifario, es la forma en el cual el abonado paga su línea de servicio con un monto pactado bajo contrato y en un plazo determinado, plazo que muchas veces tienen un forzamiento, por la promoción del equipo de comunicaciones. El cobro se descuenta del saldo principal.
- Post pago abierto, es la forma en el cual el abonado hace uso de los servicios sin restricciones y el cobro se carga en el recibo mensual.

La modalidad de prepago, sin plan tarifario, está regulada en el artículo 66 numeral 66.6 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y artículo 112 de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el cual los saldos no se pierden, están vigentes bajo ciertas condiciones. El Artículo 66 numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que “*Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente*” y el artículo 112 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicación establece que “*Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: (i) la adquisición del tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la acumulación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta (...)*”. Regulación que no existe para la modalidad de “*post pago control*”, por lo que las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones vienen cobrando por servicios que no son utilizados efectivamente, constituyéndose en esta forma un ejercicio abusivo en desmedro de los usuarios.

Es de resaltar que las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones son las únicas que cobran el servicio que no brindan, no así las empresas eléctricas, ni las de saneamientos u otras empresas que brindan servicios.

En consecuencia la presente propuesta de Ley tiene como finalidad proteger que los cobros, que las empresas operadoras de telecomunicación realizan, deben de efectuarse sobre los servicios efectivamente prestados, en consecuencia es necesario regular la recuperación de los saldos en cantidades o minutos del servicio de telecomunicaciones no utilizados en un ciclo de facturación de la modalidad de “*post pago control*” con plan tarifario o en cualquier otra modalidad de estos servicios.

## II. ANALISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no genera costo alguno al Estado, toda vez que es una norma regulatoria que beneficiará a los 5'324,720 usuarios (Fuente OSIPTEL – Indicadores del Servicio Móvil al 03 del 2014) de las empresas operadoras; disminuyendo sus gastos en telecomunicaciones, pagando el costo del servicio.

## III. EFECTO DE LA NORMA EN LA LEGISLACION NACIONAL

La presente propuesta legislativa se encuentra enmarcada dentro de lo que la Constitución, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley General de Comunicaciones y otras normas de protección al consumidor, por lo que no se afecta derechos y obligaciones de las empresas.

## IV. VINCULACION CON EL ACUERDO NACIONAL Y LA AGENDA LEGISLATIVA

La presente propuesta legislativa se encuentra enmarcada en la Vigésimo Cuarta Política de Estado, que establece el compromiso para construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueve el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Así como el compromiso a que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno y la garantía de una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos servicios, la protección a los consumidores y la autonomía de los organismos reguladores. Y en la Décimo Primera Política de Estado que promociona la igualdad de oportunidades sin discriminación en el que se establece que la reducción y posterior erradicación de la desigualdad requiere de acciones afirmativas del Estado y de la sociedad, aplicando políticas y estableciendo mecanismos orientados a garantizar la igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para toda la población.

Lima, 21 de noviembre de 2014.







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

-3788-2015

Lima, 04 MAR. 2015

OFICIO N° 12.24-2015-PCM/SG/OCP

Señor  
**GONZALO MARTÍN RUÍZ DÍAZ**  
Presidente del Consejo Directivo  
Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones -  
OSIPTEL  
Presente.-

RECIBIDO

2015 MAR -5 PM 3: 39

OSIPTEL

Asunto : Opinión sobre P.L. 4020/2014-CR

Referencia: a) Carta N° 112-2015/PRE-INDECOPI  
b) Oficio N° 405-2014-2015-CODECO/CR  
Expediente N° 201507041

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia a), mediante el cual el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual traslada el Informe N° 008-2015/DPC, recomendando recabar su opinión respecto al Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, documento b), que propone modificar el artículo 66 de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En relación a lo señalado en el párrafo anterior, teniendo en consideración el plazo establecido en el artículo 87° del Reglamento del Congreso de la República, agradeceré se sirva remitir la evaluación e informe correspondiente a esta Secretaría General, a la brevedad posible.

Hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Agradidamente,

Abog. Martín P. Pérez Salazar  
Secretario General (e)  
Presidencia del Consejo de Ministros



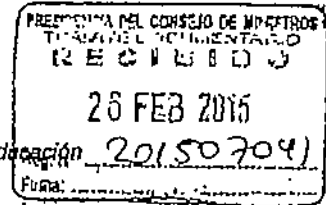
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú  
Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación

Presidencia  
Anexo 1101



**CARTA N° 112 -2015/PRE-INDECOPI**

Lima, 15 de febrero de 2015

Señor  
**Martín Pérez Salazar**  
Secretario General (e)  
Presidencia del Consejo de Ministros  
Jr. Carabaya S/N  
Lima.-

Referencia: Oficio N° 405-2014-2015-CODECO/CR

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención al oficio de la referencia, mediante el cual la Presidencia de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República solicita opinión sobre el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, "Ley que modifica el artículo 66 de la Ley 28571, Código de Protección y Defensa del Consumidor".

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente el Informe N° 008-2015/DPC emitido de manera conjunta por la Dirección de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

  
**Hebert Tassano Velachaga**  
Presidente del Consejo Directivo

*Kap*

LC/iv.

Adj. Informe N° 008-2015/DPC  
Oficio N° 405-2014-2015-CODECO/CR



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

**INFORME N° 008-2015/DPC**



A : Hebert Tassano Velaochaga  
 Presidente del Consejo Directivo

DE : Anahí Chávez Ruesta  
 Directora  
 Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Edwin Aldana Ramos  
 Secretario Técnico  
 Comisión de Protección al Consumidor N° 2

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, Proyecto de Ley que modifica el artículo 66° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

REFERENCIA: Oficio N° 405-2014-2015-CODECO/CR

FECHA : 12 de febrero de 2015

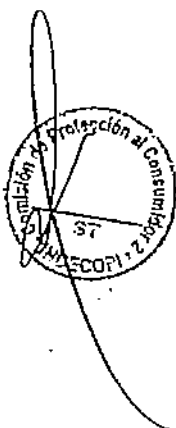
**I. ANTECEDENTES**

- El 15 de diciembre de 2014, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPi recibió el documento de la referencia remitido por el señor Justniano Apaza Ordóñez, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, mediante el cual solicitó al INDECOPi que emitiera opinión sobre el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR (en adelante, el Proyecto), que propone la "Ley que modifica el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor".
- En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPi, solicitó a la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 (CPC2) y a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), emitir un informe conjunto al respecto.

**II. ANÁLISIS**

- El Proyecto de Ley propone incorporar un segundo párrafo al artículo 66° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), utilizando la siguiente fórmula:

*\*66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.*





Los saldos reflejados en cantidades o minutos del servicio de telecomunicaciones de telefonía fija, celular, televisión por cable, televisión satelital, internet y mensajes de texto, en la modalidad de "post pago control" con plan tarifario o en cualquier otra modalidad en estos servicios, deberán ser acumulados en el servicio prestado del próximo periodo"

- 4. Si bien en principio resulta positiva cualquier iniciativa que pretenda dotar a los consumidores de más y mejores derechos, así como dotarlos de herramientas para la materialización de los mismos, es necesario que cada una de dichas iniciativas sea evaluada en su integridad respecto a su viabilidad técnica y a su impacto económico, toda vez que de no ser así, podría llegarse al contrasentido de perjudicar a la larga a los sujetos destinatarios de la propuesta.
- 5. De la lectura de la fórmula legal propuesta para ser adicionada como segundo párrafo al artículo 66° del Código, así como de la exposición de motivos que la acompaña, se desprende con claridad que la intención del Proyecto es brindar a los clientes "post pago control" del servicio de telecomunicaciones de telefonía fija, celular, televisión por cable, televisión satelital, internet y mensajes de texto; el beneficio de "acumulación de saldo" del que gozan los clientes de la modalidad de contratación prepago, de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 66.6 del artículo 66° del Código y por el artículo 112° de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012/OSIPTTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones). Así, en la exposición de motivos que acompaña al Proyecto, luego de citar ambas normas, se concluye:

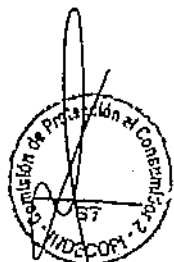
"(...) Regulación que no existe para la modalidad de "post pago control", por lo que las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones vienen cobrando por servicios que no son utilizados efectivamente, constituyéndose en esta forma un ejercicio abusivo en desmedro de los usuarios."

- 6. En ese sentido, corresponde analizar si la equiparación buscada por el Proyecto en relación a la "acumulación de saldos" resulta posible en virtud de la naturaleza de las cosas, a saber, de las modalidades contractuales de los servicios que se pretende equiparar.
- 7. Así, la acumulación de saldos a la que hace referencia el numeral 66.6 del artículo 66° del Código, y reglamentado en el artículo 112° TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, resulta aplicable para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: (i) la adquisición de tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012/OSIPTTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

"Artículo 112.- Acumulación de saldos no utilizados

Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: (i) la adquisición de tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la acumulación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta.



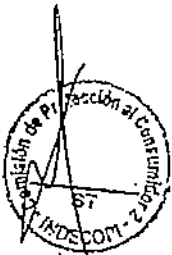


PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

8. De la costumbre comercial en relación a modalidades de contratación de servicio de telefonía móvil se puede entender que los usuarios de servicios *post pago*, sean sometidos a un plan de control o se mantengan con facturación abierta, no adquieren tráfico telefónico por el monto fijo pagado como base en su facturación, sino que por el contrario dichos usuarios adquieren un "paquete de servicios" que por el monto fijo pagado les da el derecho de uso de determinados servicios que incluyen por ejemplo: minutos libres para llamadas al mismo operador, minutos libres para llamadas a otros operadores, minutos libres para llamadas nacionales e internacionales, mensajes de texto, paquetes de megabytes de Internet, entre otros. Para el caso de clientes con facturación abierta, una vez agotados los servicios adquiridos en el paquete base, el usuario se encuentra en posibilidad de seguir usando los servicios a tarifas preferenciales en relación a las brindadas a los clientes prepago.
9. Siendo esas las condiciones comerciales en las que se adquieren los servicios telefónicos post pago, sea post pago control o post pago con facturación abierta, no resulta evidente que este tipo de modalidad de contratación de servicios de telefonía móvil sea equiparable a la prestación del servicio en la modalidad prepago, por lo que a efectos de determinar la viabilidad técnica y económica del proyecto, resulta necesario contar con la opinión especializada del organismo regulador competente, en este caso el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- Osiptel.
10. De otro lado, el Proyecto pretende ampliar el alcance de lo dispuesto en el artículo 66° numeral 66.6 del Código, a los servicios de televisión por cable, televisión satelital e Internet. En relación a ello debemos precisar que la modalidad de prestación de los servicios de televisión por cable o satelital "post-pago", de acuerdo a los términos de la fórmula legislativa usada en el Proyecto, no admitiría una posibilidad de "acumulación de saldos", toda vez que el servicio consiste en brindar al usuario la posibilidad de contar con el derecho a gozar 24 horas por día de la variada programación ofrecida en estos servicios, lo que no implica que para que el servicio sea brindado efectivamente el usuario deba hacer uso total de dicha posibilidad.
11. Así, y siguiendo la misma lógica, los servicios de Internet, si bien pueden ofrecer (de acuerdo al paquete contratado-modalidad limitada) un máximo de descarga por periodo de facturación, ello implica la adquisición de un "paquete" en el que se



En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad la adquisición de tráfico, este mecanismo estará disponible por un plazo no menor de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta de pago. En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, dicho mecanismo estará disponible por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendario, contados desde la fecha de activación de la tarjeta. La activación de cada nueva tarjeta determinará el reinicio del cómputo del plazo dispuesto por la empresa operadora para la acumulación de la totalidad del saldo de tráfico no utilizado.

La empresa operadora deberá permitir por el periodo de un (1) año, como mínimo, la recuperación del valor impreso de la tarjeta de pago a través del otorgamiento de una nueva tarjeta o un código de acceso, en los casos en que se hubiera excedido la fecha de expiración o caducidad de ésta, sin que el usuario la hubiere activado.

La empresa operadora está obligada a informar a sus usuarios los mecanismos a los que se hace referencia en los párrafos precedentes, a través del número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de usuarios. Adicionalmente, la empresa operadora deberá informar a sus usuarios respecto de la posibilidad de acumular los saldos de tráfico no utilizados, empleando para tal efecto los mecanismos establecidos en el artículo 109."



**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Calle De la Prusa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

brinda al usuario la posibilidad real de uso de dicha cantidad máxima de descarga, calculada por el operador en base incluso a su propia capacidad de brindar el servicio en cada periodo de facturación, permitir la "acumulación de saldos" de la capacidad de descarga no usada en un periodo de facturación, implicaría imposibilitar al operador del servicio la proyección de su propia capacidad para brindar el servicio en los siguientes periodos.

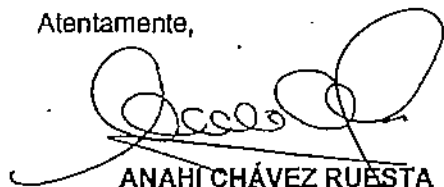
12. En vista de lo expuesto en los numerales 10 y 11 del presente Informe, resulta vital conocer la opinión técnica del Osiptel sobre la viabilidad de la propuesta a fin de poder determinar si la misma podría ser o no beneficiosa para los consumidores.
13. Debe precisarse además que en caso el Proyecto resulte técnicamente viable, atendiendo a su perfectibilidad, consideramos pertinente que el mismo pueda incluir un análisis de los costos que su implementación generaría, específicamente en relación al impacto que se pueda generar en los operadores de telecomunicaciones, impacto que finalmente podría repercutir en los consumidores, en tanto podría reflejarse en la modificación de los paquetes de servicios ofrecidos hoy en día.
14. Finalmente, sería pertinente precisar en el Proyecto a qué unidad de medida se hace referencia cuando la fórmula legislativa señala el término "cantidades" y así también resulta necesario justificar porque el beneficio, pretendido por el Proyecto, se restringe a los usuarios de la modalidad "post pago control" y no a los usuarios post pago de facturación abierta que en determinados meses no consuman el total de los servicios ofrecidos en su paquete básico.


### III. CONCLUSIÓN

1. El Proyecto no consigna un análisis sobre la viabilidad técnica del mismo.
2. Aparentemente se pretende aplicar la misma regulación a productos que no parecen ser iguales ni brindarse con características semejantes.
3. En atención a ello, consideramos que la viabilidad del Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, Ley que modifica el artículo 66° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, deberá ser consultada al OSIPTEL, al ser el Órgano Regulador del sector al que se encuentra dirigida la norma.

Sin otro particular.

Atentamente,

  
**ANAHI CHÁVEZ RUESTA**  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional de  
Protección del Consumidor

  
**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al  
Consumidor N° 2

ACR/msc  
EAR

2014 DIC 15 AM 11:32

Folio 5 + Copias

OFICIO N° 405-2014-2015-CODECO/CR



175319

Lima, 10 de diciembre de 2014

Señor  
**HEBERT TASSANO VELAOCHAGA**  
Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI  
Calle de la Prosa 104  
San Borja.-

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y manifestarle que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene en estudio el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, que modifica el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se adjunta proyecto de ley.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 96° de la Constitución Política del Perú; artículo 87° del Reglamento de Congreso de la República, solicito opinión sobre la mencionada iniciativa legislativa.

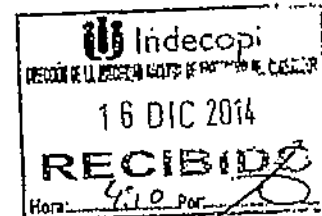
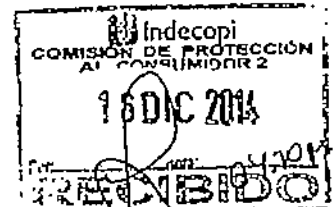
Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

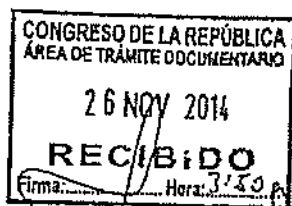


[Signature]  
**JUSTIANO APAZA ORDÓNEZ**  
Presidente

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos



JAO/mrg



PROYECTO DE LEY QUE  
MODIFICA EL ARTÍCULO 66 DE  
LA LEY 29571, CÓDIGO DE  
PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR.

Los Congresistas miembros del Grupo Parlamentario Acción Popular – Frente Amplio, a iniciativa del Congresista YONHY LESCOANO ANCIETA y demás Congresistas firmantes, al amparo de lo dispuesto en el artículo 107 de la Constitución Política y conforme lo establece el numeral 2) del artículo 76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente:

PROYECTO DE LEY  
QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 66 DE LA LEY 29571  
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- Modifíquese el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando un párrafo al numeral 66.6, quedando redactado de la siguiente manera:

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.

(...)

66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.

Los saldos reflejados en cantidades o minutos del servicio de telecomunicaciones de telefonía fija, celular, televisión por cable, televisión satelital, internet y mensajes de texto, en la modalidad de "post pago control" con plan tarifario o en cualquier otra modalidad en estos servicios, deberán ser acumulados en el servicio prestado del próximo periodo.

Artículo 2.- Vigencia de la Ley

La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".



**Artículo 3.- Derogatorias**

Deróguense todas las disposiciones legales que se opongan a la presente Ley.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA  
FINAL**

**UNICA.- Del Plazo de la Implementación**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones cuenta con treinta (30) días hábiles de la promulgación de la presente ley, para aprobar y publicar las modificaciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Luego del término de la fecha señalada las empresas operadoras cuentan con treinta (30) días calendarios para implementar lo establecido en la presente ley.

Lima, 21 de noviembre de 2014



**Dra. ROSA MAVILA LEÓN**  
Vocera Titular  
Bancada Acción Popular - Frente Amplio

**YONHY LESCANO ANCIETA**  
Congresista de la República



**LEONARDO INGA VÁSQUEZ**  
Congresista De La República

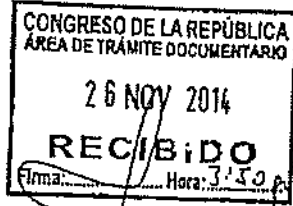
**MESIAS A. GUEVARA ANASFUEN**  
Congresista de la República

**ALEJANDRO YOVERA FLORES**  
Congresista de la República

**MANUEL ARTURO MERINO DE LAMA**  
Congresista de la República

**Dra. ROSA MAVILA LEÓN**  
Vocera Titular  
Bancada Acción Popular - Frente Amplio

**VERÓNICA MENDOZA FRISCH**  
Congresista de la República



PROYECTO DE LEY QUE  
MODIFICA EL ARTÍCULO 66 DE  
LA LEY 29571, CÓDIGO DE  
PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR.

Los Congresistas miembros del Grupo Parlamentario Acción Popular -- Frente Amplio, a iniciativa del Congresista YONHY LESCANO ANCIETA y demás Congresistas firmantes, al amparo de lo dispuesto en el artículo 107 de la Constitución Política y conforme lo establece el numeral 2) del artículo 76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente:

PROYECTO DE LEY  
QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 66 DE LA LEY 29571  
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- Modifíquese el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando un párrafo al numeral 66.6, quedando redactado de la siguiente manera:

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.

(...)

66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.

Los saldos reflejados en cantidades o minutos del servicio de telecomunicaciones de telefonía fija, celular, televisión por cable, televisión satelital, internet y mensajes de texto, en la modalidad de "post pago control" con plan tarifario o en cualquier otra modalidad en estos servicios, deberán ser acumulados en el servicio prestado del próximo periodo.

Artículo 2.- Vigencia de la Ley

La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

**Artículo 3.- Derogatorias**

Deróguense todas las disposiciones legales que se opongan a la presente Ley.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA  
FINAL**

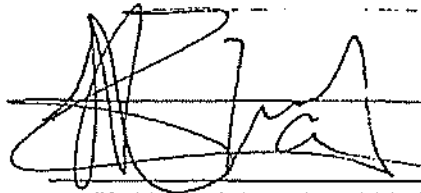
**UNICA.- Del Plazo de la Implementación**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones cuenta con treinta (30) días hábiles de la promulgación de la presente ley, para aprobar y publicar las modificaciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Luego del término de la fecha señalada las empresas operadoras cuentan con treinta (30) días calendarios para implementar lo establecido en la presente ley.


Lima, 21 de noviembre de 2014

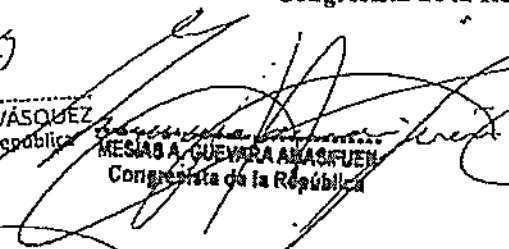


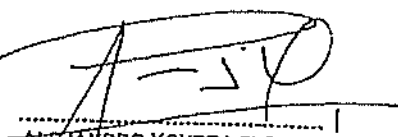
  
Dra. ROSA MAVILA LEÓN  
Vocera Titular  
Bancada Acción Popular - Frente Amplio

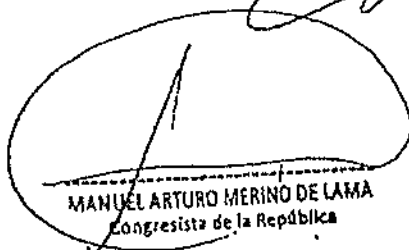
  
YONHY LESCANO ANCIETA  
Congresista de la República



  
LEONARDO INGA VÁSQUEZ  
Congresista De La República

  
MESIAS A. GUEVARA ANASIQUÉN  
Congresista de la República

  
ALEJANDRO YOVERA FLORES  
Congresista de la República

  
MANUEL ARTURO MERINO DE LAMA  
Congresista de la República

  
Dra. ROSA MAVILA LEÓN  
Vocera Titular  
Bancada Acción Popular - Frente Amplio

  
VERÓNICA MENDOZA FRISCH  
Congresista de la República

## I. EXPOSICION DE MOTIVOS

El Artículo 65° de la Constitución Política del Perú, consagra la protección constitucional de los derechos de los consumidores y usuarios, estableciendo textualmente que *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado...”*.

Bajo este marco constitucional se han emitido diversas normas como la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO), así como otro tipo de normas de menor jerarquía en el que se regulan la protección de los consumidores en forma general y específicamente la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO) establece la obligatoriedad de realizar cobros sobre los servicios efectivamente prestados por las empresas operadoras de telecomunicación. El artículo 3 prevé que: *“La empresa operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30.”* y el artículo 31, establece que: *“La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30”*.

Del mismo modo se regula la obligatoriedad de informar sobre los servicios de telecomunicación proporcionados. En el artículo 6 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se establece la obligatoriedad, de las empresas operadoras de telecomunicación, de brindar información clara, detallada y en forma gratuita, sobre los servicios ofrecidos al usuario o abonado, con la finalidad de que estos puedan tener conocimiento claro de los costos por tipo de servicio. Por otra parte el artículo 67° regula la *Información actualizada de consumos y saldos*, estableciendo que *“El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, bajo las modalidades prepago, control y post pago, podrá solicitar en cualquier momento, información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiera asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, según corresponda. Cuando el plan tarifario contratado incluya la asignación de crédito diferenciado, la empresa operadora deberá informar el saldo de crédito, haciendo la respectiva distinción”*.

En relación a las tarifas y cobro de los servicios, las empresas operadoras de telecomunicaciones brindan sus servicios en las siguientes modalidades:

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Lima, 02 de Diciembre del 2014

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 1020 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de la Jefe del Poder Judicial y de algunas Magistrados de las Juntas Locales

JAVIER ANGELES ILLMANN  
Oficial Mayor(e)  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

- **Prepago, sin plan tarifario**, es la forma en el cual el abonado o usuario, recarga el tipo de servicio, con tarjetas o con cargas virtuales.
- **"Post pago control"**, con plan tarifario, es la forma en el cual el abonado paga su línea de servicio con un monto pactado bajo contrato y en un plazo determinado, plazo que muchas veces tienen un forzamiento, por la promoción del equipo de comunicaciones. El cobro se descuenta del saldo principal.
- **Post pago abierto**, es la forma en el cual el abonado hace uso de los servicios sin restricciones y el cobro se carga en el recibo mensual.

La modalidad de prepago, sin plan tarifario, está regulada en el artículo 66 numeral 66.6 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y artículo 112 de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el cual los saldos no se pierden, están vigentes bajo ciertas condiciones. El Artículo 66 numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que *"Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente"* y el artículo 112 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicación establece que *"Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: (i) la adquisición del tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora deberá incorporar un mecanismo que permita la acumulación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta (...)"*. Regulación que no existe para la modalidad de "post pago control", por lo que las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones vienen cobrando por servicios que no son utilizados efectivamente, constituyéndose en esta forma un ejercicio abusivo en desmedro de los usuarios.

Es de resaltar que las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones son las únicas que cobran el servicio que no brindan, no así las empresas eléctricas, ni las de saneamientos u otras empresas que brindan servicios.

En consecuencia la presente propuesta de Ley tiene como finalidad proteger que los cobros, que las empresas operadoras de telecomunicación realizan, deben de efectuarse sobre los servicios efectivamente prestados, en consecuencia es necesario regular la recuperación de los saldos en cantidades o minutos del servicio de telecomunicaciones no utilizados en un ciclo de facturación de la modalidad de "post pago control" con plan tarifario o en cualquier otra modalidad de estos servicios.

## II. ANALISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no genera costo alguno al Estado, toda vez que es una norma regulatoria que beneficiará a los 5'324,720 usuarios (Fuente OSIPTEL – Indicadores del Servicio Móvil al 03 del 2014) de las empresas operadoras; disminuyendo sus gastos en telecomunicaciones, pagando el costo del servicio.

## III. EFECTO DE LA NORMA EN LA LEGISLACION NACIONAL

La presente propuesta legislativa se encuentra enmarcada dentro de lo que la Constitución, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley General de Comunicaciones y otras normas de protección al consumidor, por lo que no se afecta derechos y obligaciones de las empresas.

## IV. VINCULACION CON EL ACUERDO NACIONAL Y LA AGENDA LEGISLATIVA

La presente propuesta legislativa se encuentra enmarcada en la Vigésimo Cuarta Política de Estado, que establece el compromiso para construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueve el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Así como el compromiso a que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno y la garantía de una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos servicios, la protección a los consumidores y la autonomía de los organismos reguladores. Y en la Décimo Primera Política de Estado que promueve la igualdad de oportunidades sin discriminación en el que se establece que la reducción y posterior erradicación de la desigualdad requiere de acciones afirmativas del Estado y de la sociedad, aplicando políticas y estableciendo mecanismos orientados a garantizar la igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para toda la población.

Lima, 21 de noviembre de 2014.







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Lima,

C. -PD.GCC.GPRC/2015

Señor Congresista  
**JUSTINIANO APAZA ORDÓÑEZ**  
PRESIDENTE  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, Piso 1, Oficina 109, Pasaje Simón Rodríguez S/N  
Lima.-

Ref.: Oficio N° 406-2014-2015-CODECO /CR

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en representación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, con relación al oficio de la referencia, mediante el cual solicitan opinión sobre el Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR, que propone la modificación del artículo 66° del Código de Protección y Defensa del Consumidor "Ley N° 29571".

Sobre el particular, cumpla con informar a su Presidencia, que el OSIPTEL mediante Informe N° 406-GPRC /2015, ha emitido opinión respecto a dicha propuesta legislativa, documento que ha sido remitido a la Presidencia del Consejo de Ministros mediante Carta N° - PD.GCC.GPRC /2015, de conformidad con la Directiva emitida mediante Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP de fecha 5 de marzo del 2007.

Hago propicia la oportunidad para hacerle llegar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

**GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO



