



## INFORME DEFENSORIAL N° 70

### INFORME SOBRE EQUIPOS TERMINALES DE TELEFONÍA FIJA DE ABONADO ACCIONADOS POR MONEDA PARA USO DEL PÚBLICO

#### I. ANTECEDENTES Y ALCANCES DEL INFORME

La Defensoría del Pueblo ha recibido diversas quejas y numerosas consultas referidas a los equipos terminales de telefonía fija de abonado domiciliario, accionados por moneda para uso del público (ver Anexo 1), comúnmente denominados “teléfonos monederos”. Los terminales adquiridos permiten facilitar a terceros el acceso a la red telefónica a cambio de una contraprestación fijada libremente por cada abonado.

La empresa *Telefónica del Perú S.A.A.*<sup>1</sup> ha comunicado a muchos de tales abonados que las líneas telefónicas les fueron asignadas para uso particular de los mismos y no para prestar el servicio de telefonía pública a terceros. En tal sentido, ha procedido en estos casos a modificar la clasificación de la línea telefónica como una destinada al servicio de telefonía pública, facturando según las tarifas vigentes aplicables a esta distinta modalidad de servicio.

Con ello *Telefónica* ha puesto en práctica un sistema híbrido no previsto en la normativa vigente, al carecer tanto de todas las características del servicio domiciliario como de aquellas del Teléfono Público de Interior (TPI), comúnmente visto en muchos establecimientos comerciales.

A propósito de esta situación, la Defensoría del Pueblo ha efectuado una investigación que tiene como punto de partida el reconocimiento del hecho de que las relaciones entre los usuarios de los servicios públicos y las empresas concesionarias tienen un carácter asimétrico y se desarrollan en un plano de desigualdad. Los usuarios se encuentran en una notoria desventaja con respecto a las empresas, en lo referente al acceso a la información y al poder efectivo de negociación<sup>2</sup>.

El presente informe examina las normas que regulan los servicios públicos de telecomunicaciones, así como las relativas al derecho de los abonados a la libre iniciativa privada, en todo lo que no les está prohibido por el contrato de abonado celebrado con la empresa operadora ni por las referidas normas. Ello con el objeto de evaluar si la conexión de un teléfono monedero para facilitar la comunicación telefónica, efectuada por cualquier usuario final, se encuentra en el ámbito de su libre

---

<sup>1</sup> En adelante Telefónica.

<sup>2</sup> La asimetría informativa es una consecuencia de la relación de consumo, adquiriendo mayor relevancia en un mercado donde la competencia es limitada y se trata de un servicio público.



iniciativa o es materia de regulación, principalmente por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Finalmente, el propósito que anima la intervención de la Defensoría del Pueblo es formular recomendaciones para asegurar una adecuada protección de los derechos de los usuarios.

## **II. COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

El artículo 162° de la Constitución y el artículo 1° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520, disponen que corresponde al Defensor del Pueblo defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos a la población.

En cumplimiento de su mandato constitucional, y conforme a lo señalado en el artículo 26° de su Ley Orgánica, el Defensor del Pueblo puede, con ocasión de sus investigaciones, formular advertencias, recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales a las autoridades, funcionarios y servidores de la administración pública. Asimismo, puede sugerir la adopción de nuevas medidas con relación a hechos que impliquen mal funcionamiento de la administración estatal, inadecuada prestación de un servicio público y/o violación de derechos constitucionales.

## **III. NORMATIVIDAD APLICABLE**

- Constitución, artículos 2° incisos 14 y 24-a; 3°, 58°, 59°, 61° y 62°.
- Decreto Ley N° 26122, Ley de Represión de la Competencia Desleal
- Ley N° 26285, Ley de Desmonopolización Progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Telefonía Fija Local y de Servicios de Portadores de Larga Distancia.
- Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor
- Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada
- Decreto Supremo N° 13-93-TCC, que aprueba el Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo N° 6-94-TCC, que aprueba el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.



- Decreto Supremo N° 5-98-MTC, que amplía el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo N° 2-99-MTC, que modifica el Decreto Supremo N° 5-98-MTC que amplía el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo N° 8-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones.
- Resolución del Consejo Directivo N° 012-98-CD/OSIPTEL, referida a las condiciones de uso del servicio de telefonía fija bajo la modalidad de abonado y al régimen de infracciones administrativas y de sanciones.

#### IV. PLANTEAMIENTO Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Un gran número de abonados de líneas telefónicas domiciliarias del servicio público de telefonía fija que otorga *Telefónica*, ha adquirido de otra empresa comercial equipos terminales telefónicos accionados mediante monedas<sup>3</sup>. Los terminales adquiridos -teléfonos monederos- permiten facilitar a terceros el acceso a la red telefónica a cambio de una contraprestación, toda vez que dichos equipos constituyen una manera efectiva de aplicar a los usuarios finales una tarifa en función del tiempo de uso de la línea, recaudando el importe correspondiente de modo automático mediante un colector de monedas. Dicha tarifa es fijada libremente por cada abonado, quedando sujeta a las fuerzas y tendencias del mercado<sup>4</sup>.

*Telefónica* ha cursado cartas, por vía notarial, a muchos de estos abonados, indicándoles que las líneas telefónicas son de propiedad de dicha empresa y que éstas les fueron asignadas para su uso particular y no para prestar el servicio de telefonía pública a terceros. En consecuencia, *Telefónica* les informaba que a partir de la fecha de la comunicación respectiva clasificaría la línea telefónica como una línea para el servicio de telefonía pública, aplicando al tráfico cursado las tarifas vigentes para esa modalidad de servicio.

En dicha comunicación, *Telefónica* advierte al abonado que deberá aplicar a los usuarios finales las tarifas de telefonía pública aprobadas por el OSIPTEL mediante Resolución N° 14-98-CD/OSIPTEL<sup>5</sup> y que la empresa le otorgará una comisión por el tráfico telefónico que se genere a través del teléfono monedero. Se le informa que el procedimiento mensual consiste en que el abonado reciba una hoja de liquidación

---

<sup>3</sup> Al 31 de julio de 2002, la referida empresa comercial había colocado en el mercado un total de 2750 teléfonos monederos, de los cuales por lo menos 380 han sido trasladados unilateralmente por *Telefónica* al sistema de TPI.

<sup>4</sup> La referida tarifa es libre en tanto que el servicio al público que ofrece el abonado no constituye un servicio público de telecomunicaciones en los términos de la legislación vigente, tal como se señala más adelante.

<sup>5</sup> Las tarifas máximas para teléfonos públicos vigentes se aprobaron mediante Resolución N° 025-2001-CD/OSIPTEL.



con el monto que debe depositar por el tráfico, así como el que corresponde al abonado a título de contraprestación, debiendo girar el comprobante de pago por esta percepción, documento que debe entregar en las oficinas comerciales de *Telefónica*.

Como efecto de la nueva clasificación, la empresa prestadora ha optado por no brindar en estos casos los sesenta minutos libres que otorga a los abonados domiciliarios<sup>6</sup>, pero continúa facturando por concepto de renta básica mensual aplicable a los abonados del servicio público de telefonía fija. Las Condiciones de Uso para la Prestación del Servicio Público de Telefonía Fija Bajo la Modalidad de Abonado definen la renta básica mensual como la tarifa por la prestación de una conexión de servicio de telefonía fija local, a ser cobrada con base a una renta mensual<sup>7</sup>.

Con ello *Telefónica* ha puesto en práctica un sistema híbrido no previsto en la normatividad vigente, ni en el contrato de concesión, que le favorece en perjuicio del abonado y que no reúne plenamente las características del servicio domiciliario ni las del Teléfono Público de Interior (TPI).

#### Teléfono Monedero y Teléfono Público de Interior (TPI)

Los abonados que han adquirido teléfonos monederos revelan con su elección en el mercado una preferencia por este sistema con relación al del Teléfono Público de Interior (TPI) que ofrece *Telefónica* a conductores de negocios<sup>8</sup>.

A la fecha, *Telefónica* está comercializando teléfonos públicos de interior operados con monedas y de titularidad de dicha empresa. En esta modalidad el conductor de un negocio se obliga a dar en arrendamiento a la empresa prestadora un espacio físico de su establecimiento para que, por medio de la línea telefónica y equipo terminal de la empresa prestadora, ésta preste el servicio de telefonía pública del que es concesionaria<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> Se genera así un trato discriminatorio entre abonados de telefonía fija.

<sup>7</sup> Aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N° 012-98-OSIPTEL

<sup>8</sup> Es revelador que dicha elección en el mercado sea efectuada por los abonados aún cuando tengan que pagar un precio por los teléfonos monederos o asumir otras desventajas que pudieran surgir por su opción.

<sup>9</sup> A los TPI, en tanto telefonía pública, modalidad del servicio público de telecomunicaciones, se les aplica los artículos 54°, 56° inciso 2), 57° y 58° del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo 06-94-TCC, habiéndose modificado los artículos 57° y 58° por el Decreto Supremo 02-99-MTC. Esta normativa no es aplicable al servicio que ofrece el abonado a los usuarios finales, en tanto que éste no constituye un servicio público de telecomunicaciones en los términos de la legislación peruana vigente, tal como se resalta más adelante en el presente informe. En el caso de los teléfonos monederos la empresa operadora no brinda ningún servicio al usuario final, sino un servicio público de telecomunicaciones de telefonía fija en la modalidad de abonado a su cliente.



Mediante los teléfonos monederos, los abonados no están obligados a entregar a *Telefónica* los montos que recaudan, a diferencia de lo que ocurre con los conductores de negocios en el sistema de TPI.

De otro lado, dichos montos son cobrados al conductor de negocios según una hoja de liquidación efectuada por *Telefónica* que en muchos casos no ha coincidido con la liquidación elaborada por el conductor.

Luego de la nueva clasificación del abonado que adquirió un teléfono monedero, efectuada unilateralmente por *Telefónica*, éste queda sujeto a los inconvenientes del sistema de TPI, asumiendo desde ese momento el riesgo resultante de que la Hoja de Liquidación de la empresa no cuadre con la liquidación personal efectuada por el abonado, siendo obligado al pago de una renta básica mensual, sin derecho a los sesenta minutos libres que *Telefónica* otorga a otros abonados por decisión propia. Un perjuicio adicional para el abonado constituye el hecho de privársele del derecho de reclamar en la vía administrativa, pues el sistema de TPI se rige por un contrato de naturaleza privada.

Cabe resaltar que el sistema de teléfonos monederos implica competencia en el mercado de los teléfonos ofrecidos al público<sup>10</sup>. Mediante la telefonía pública de interior la empresa prestadora percibe mayores ingresos que los que obtiene de los abonados domiciliarios con teléfono monedero, por lo que la competencia con éstos no le favorece<sup>11</sup>. Ello no implica, sin embargo, que dicha competencia sea desleal, en tanto no se incurra en actos desleales conforme a la legislación correspondiente<sup>12</sup>.

### Reclamos por Modificación Unilateral del Contrato

Como resultado de su actividad de supervisión de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo ha podido conocer numerosos

---

<sup>10</sup> La competencia se produce entre servicios distintos, puesto que el operador del servicio público de telefonía fija compite con su cliente o abonado, el cual facilita a su vez a su propio cliente el acceso a la línea telefónica mediante el uso de un equipo terminal. El prestador del servicio de telecomunicaciones está sujeto a la regulación del servicio público de telecomunicaciones, la cual obviamente no es aplicable a su abonado quien no tiene responsabilidad por la calidad del servicio de telecomunicaciones que presta el operador ni su participación en el mercado es relevante como para imponer tarifas u otras condiciones.

<sup>11</sup> Las tarifas de la telefonía pública interior son las mismas que las aplicables a la telefonía pública exterior, pero la comisión que la empresa operadora paga al conductor del establecimiento queda compensada por el cobro de la renta básica y la protección de los equipos, principalmente respecto de los actos de vandalismo. Es por ello que el sistema de teléfonos monederos compite principalmente con la telefonía pública interior.

<sup>12</sup> Ver Decreto Ley N° 26122, Ley de Represión de la Competencia Desleal. Cabe señalar que sostener que el abonado con teléfono monedero engaña al usuario final sobre el servicio que presta, no tiene sustento alguno. El usuario final promedio conoce que la empresa operadora es distinta del conductor del negocio que le facilita el acceso a la línea telefónica. La propiedad sobre el equipo terminal no le resulta relevante al usuario final. Las tarifas pueden ser distintas o iguales a las de los TPI, hecho que por sí mismo interesa a la economía del usuario final con prescindencia de si se trata de tarifas reguladas, supervisadas o libres.



reclamos por modificación unilateral del contrato con *Telefónica* para la prestación del servicio público de telefonía fija.

Las Condiciones de Uso para la Prestación del Servicio Público de Telefonía Fija bajo la Modalidad de Abonado establecen normas en las que encuentran fundamento las diversas pretensiones de los reclamantes.

Así, las Condiciones de Uso señalan que en virtud del contrato de abonado ambas partes se someten a sus términos, así como a las condiciones tarifarias vigentes al momento de la prestación efectiva del servicio<sup>13</sup>. Debe entenderse que el artículo se refiere a las condiciones tarifarias aplicables al abonado del servicio domiciliario y no a las de Telefonía Pública, dado que las referidas Condiciones de Uso regulan el vínculo jurídico entre la empresa prestadora con dicho abonado.

En relación a los equipos terminales, las Condiciones de Uso no prohíben el uso de los llamados teléfonos monederos. Antes bien, señalan que los abonados, al suscribir el contrato pueden optar por la adquisición a la empresa operadora o a un tercero, de equipos terminales, así como por la instalación interna y mantenimiento de los mismos a cargo de la empresa operadora o de un tercero. Este derecho de los abonados no puede ser menoscabado por la modificación unilateral del contrato ni por medios técnicos que impidan o limiten a dichos abonados el uso de determinados equipos terminales.

El único requisito es que tales terminales se encuentren debidamente homologados con el objeto de garantizar su compatibilidad con el correcto funcionamiento de la red y la seguridad del usuario<sup>14</sup>, contando con la aprobación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, conforme a la Ley de Telecomunicaciones<sup>15</sup> y su Reglamento<sup>16</sup>.

De otro lado, el cambio de equipo terminal a teléfono monedero, no está previsto en las causales de terminación o resolución del contrato<sup>17</sup>. Ni tampoco lo está como infracción de una obligación contractual o legal. Por el contrario, las Condiciones de Uso antes referidas establecen claramente la prohibición al abonado de efectuar cambios, modificaciones o alteraciones **en la planta externa**, salvo la de conectar al

---

<sup>13</sup> Artículos 6° y 20° de las Condiciones de Uso aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N° 012-98-OSIPTTEL.

<sup>14</sup> Artículos 12° y 28° de las Condiciones de Uso aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N° 012-98-OSIPTTEL.

<sup>15</sup> Capítulo III del Título II del Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.

<sup>16</sup> Título X de la Sección Tercera del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 06-94-TCC, ampliado por Decreto Supremo N° 05-98-MTC, publicado en el diario oficial El Peruano el 26 de marzo de 1998, y modificado por Decreto Supremo N° 02-99-MTC, publicado en el diario oficial El Peruano el 21 de enero de 1999.

<sup>17</sup> Artículo 65° de las Condiciones de Uso aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N° 012-98-OSIPTTEL.



block de conexión la línea interna o el equipo terminal<sup>18</sup>. Ninguna prohibición afecta a los cambios en las instalaciones internas.

Puede concluirse que no hay obligación de carácter contractual que impida que el abonado adquiera un teléfono monedero y facilite a usuarios finales la comunicación telefónica<sup>19</sup>. Tampoco se ha previsto contractualmente una modificación o resolución del contrato de abonado a consecuencia del uso del sistema de teléfonos monederos. Por tanto, no es válido señalar que el sistema de teléfonos monederos sea causa de inestabilidad contractual que pueda desalentar la inversión.

A este respecto, la Constitución establece que los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. La modificación unilateral de los contratos está prohibida por nuestro ordenamiento legal<sup>20</sup>.

Corresponde a OSIPTEL la supervisión del adecuado cumplimiento de los servicios públicos ofrecidos por las empresas<sup>21</sup>, cautelando en forma imparcial los intereses de las empresas operadoras y de los abonados del servicio público de telefonía fija<sup>22</sup>. Al respecto, mediante C. 773-GG.L/2002 de fecha 23 de mayo de 2002, OSIPTEL informó a la Defensoría del Pueblo que adoptaría las acciones que correspondan con relación a la situación denunciada por nuestra institución "...toda vez que se presentaría una modificación unilateral del contrato de prestación del servicio de telefonía fija local bajo la modalidad de abonado, por parte de la empresa operadora, sin que medie consentimiento expreso del abonado".

#### Servicio Público de Telecomunicaciones y Servicio al Público Prestado por el Abonado

Como se ha señalado, *Telefónica* sostiene que las líneas telefónicas son de su propiedad y fueron asignadas a los abonados para el uso particular de los mismos y no para prestar el servicio de telefonía pública a terceros. Señala, además, que los abonados tendrían que haber obtenido del Ministerio de Transportes y Comunicaciones un título administrativo habilitante (una concesión) para prestar el servicio a los usuarios finales.

Mediante cartas dirigidas a los abonados con teléfonos monederos, *Telefónica* manifiesta que el artículo 56° del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones establece que el servicio telefónico se presta bajo la modalidad de abonados o bajo la modalidad de "teléfonos públicos fijos o móviles mediante puestos telefónicos, terminales fijos o móviles, cabinas o locutorios públicos o teléfonos monederos".

---

<sup>18</sup> Artículo 53° de las Condiciones de Uso aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N° 012-98-OSIPTEL.

<sup>19</sup> Debe descartarse por ello que sea el propio abonado quien unilateralmente ha modificado el contrato suscrito con *Telefónica*.

<sup>20</sup> Constitución Política del Perú, artículo 62°

<sup>21</sup> Ley N° 26285, artículo 5°.

<sup>22</sup> Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, artículo 19 inciso e).



Sin embargo, la condición del equipo terminal no determina la naturaleza pública del servicio. El error en la afirmación de *Telefónica* consiste en que no siempre que exista un teléfono monedero se tratará de la modalidad de telefonía pública, aunque sea cierto que la telefonía pública pueda también ser accionada mediante teléfonos monederos. Ya se ha señalado que los equipos terminales de la telefonía fija de abonado pueden ser libremente adquiridos a proveedores distintos a la empresa prestadora a condición de que sean homologados, y no existe impedimento legal para que estos equipos homologados sean de los denominados teléfonos monederos.

En la actualidad no existen disposiciones legales imperativas que ordenen al abonado obtener un título administrativo habilitante (autorización, permiso o concesión) para dar acceso al público a la comunicación telefónica mediante un teléfono monedero, o que le prohíban adquirir dicho equipo terminal para tal fin. Por ello, el sistema de teléfonos monederos no implica una modificación de las reglas ni es causa de inestabilidad jurídica que desincentive la inversión privada.

Debe distinguirse entre el servicio público de telecomunicaciones que presta la empresa operadora al abonado, y el servicio al público que presta el abonado a los usuarios finales, debiendo quedar claro que sólo el primero de dichos servicios constituye un servicio de telecomunicaciones en los términos de la legislación peruana<sup>23</sup>.

Por el contrato de abonado la empresa prestadora del servicio público de telefonía fija se compromete a poner a disposición del abonado durante las 24 horas del día, por medio de sus redes de distribución y dentro de un área previamente otorgada en concesión, el acceso continuo a la comunicación con otros usuarios mediante el uso de un equipo terminal de propiedad del abonado; acceso que el abonado puede utilizar discrecionalmente a cambio del pago de una contraprestación económica determinada según el consumo efectuado y por la disponibilidad del servicio, entre otros conceptos.

El servicio al público que presta el abonado consiste en permitir a usuarios finales el uso de su equipo terminal a efectos de comunicarse telefónicamente a cambio de una contraprestación que es exclusivamente por concepto de consumo, siendo dependiente de la línea telefónica domiciliaria de propiedad de la empresa prestadora. Además, no implica horarios de servicio ni áreas de concesión.

Las importantes inversiones que ha efectuado la empresa prestadora en la red de distribución de la que es titular, y que explican tanto su posición dominante en el mercado de la telefonía fija<sup>24</sup> como la existencia de un organismo estatal regulador de

---

<sup>23</sup> No todo servicio brindado al público es un servicio público desde el punto de vista del Derecho Administrativo. Por ejemplo, los establecimientos comerciales con puertas abiertas al público ofrecen un servicio al público, pero no constituyen necesariamente un "servicio público".

<sup>24</sup> Existen otras empresas con concesión para prestar el servicio de telefonía fija, pero por su volumen mayoritario de operaciones y conexiones *Telefónica* es la empresa dominante en el mercado de la telefonía fija a consecuencia del predominio que le ha significado el período de concurrencia limitada





dicho servicio público, son ajenas al servicio al público que presta el abonado. También le son ajenas las regulaciones establecidas para los monopolios u oligopolios que prestan el servicio a través de la red propia o por la que pagan un derecho de interconexión.

En efecto, en un mercado como el de la telefonía fija en el que aún la tecnología disponible no ofrece una alternativa más económica que la existencia de una red predominante de distribución, la consiguiente configuración del monopolio natural u oligopolio exige que el Estado establezca un sistema de regulación, supervisión y fiscalización que procure y tienda hacia los resultados económicos óptimos para la sociedad que resultarían de un mercado perfectamente competitivo. Pero, es evidente que dichas regulación, supervisión y fiscalización aplicables a las empresas prestadoras que utilizan la red telefónica de modo monopolístico u oligopólico, no resulta exigible a quienes se encuentran en situación de competidores que no tienen posición relevante en el mercado de telefonía fija y que ni siquiera suministran un servicio de telecomunicaciones en los términos de la legislación peruana. El tratamiento diferenciado no es discriminatorio en tanto que no hay razón para que las condiciones sean las mismas si las relaciones son diferentes.

Es consecuencia de ello que el abonado no se encuentre en condiciones de garantizar a los usuarios finales las adecuadas características técnicas de la comunicación que se deriven de las condiciones de la red pública de propiedad de la empresa prestadora del servicio público de telefonía fija, ya que ello es inherente a dicho servicio público de telecomunicaciones y no al servicio al público que brinda el abonado.

Dicho servicio al público que prestan los abonados de telefonía fija es preexistente históricamente al uso de teléfonos monederos, los cuales son sólo un útil mecanismo de recaudación. La cesión a terceros del uso de un equipo terminal ha sido una práctica usual de hoteleros, tenderos, farmacéuticos, boticarios, bodegueros y otros abonados, pudiendo éstos efectuarla inclusive a título gratuito. Ello no ha implicado que se otorgue las decenas de miles de concesiones que habrían sido necesarias si se tratara de un servicio público de telecomunicaciones en los términos de la legislación positiva. El hecho de que el teléfono monedero facilite la recaudación, no varía el análisis efectuado -válido tanto para las prestaciones onerosas como para las gratuitas- no constituyendo un elemento relevante que otorgue el carácter de telefonía pública al servicio al público que presta el abonado.

El sistema de teléfonos monederos no cumple con los requisitos de un concesionario tradicional ni con el título que se otorga a un Operador Independiente (OITP). En ese sentido, la Resolución Ministerial N° 180-2000-MTC/15.03, publicada el 12 de abril de 2000, al regular los requisitos y procedimientos de la concesión bajo la modalidad del OITP, establece que “Queda excluida de la definición de OITP la

---

que le otorgó el contrato de concesión. La libre competencia en el ámbito de telecomunicaciones se da en un escenario oligopólico en el que subsiste una empresa dominante, pero es promovida por el Estado en virtud de los artículos 2° y 6° de la Ley de Telecomunicaciones, cuyo T.U.O. fue aprobado por Decreto Supremo N° 13-93-TCC.



actividad que consiste en conectar un terminal de teléfono accionado por monedas, tarjetas, fichas o códigos, a una línea telefónica de abonado, con la finalidad de ceder su uso a terceros”.

El acuerdo entre el abonado y los usuarios finales es *res inter alias acta* (“un acuerdo entre otros”) para la empresa prestadora del servicio público de telefonía fija. Por ello, tampoco cabe considerar ningún tipo de sub-concesión, contrato de reventa o comercialización de servicios, modalidades que, de otro lado, la legislación no ha previsto para el tráfico menudo<sup>25</sup>.

Asimismo, el servicio al público que presta el abonado no tiene las características jurídicas generales que suelen tener los servicios públicos. No hay continuidad en dicho servicio, a diferencia de la continuidad que debe tener el servicio de telefonía fija, el cual no puede ser interrumpido. El abonado no está obligado a prestar el servicio durante un horario determinado. De otro lado, los niveles de calidad del servicio establecidos por el Estado no le son exigibles al abonado por no ser responsable de la red ni de los requerimientos técnicos. Finalmente, la generalidad, obligatoriedad y no discriminación del servicio público por la cual cualquier poblador tiene derecho a exigir el servicio por tratarse de una necesidad general, no es una característica aplicable al abonado con teléfono monedero<sup>26</sup>.

Empero, lo anteriormente expresado no significa que al abonado le sea ajena la regulación en cuanto al servicio público de telefonía fija que le presta la empresa operadora. Las funciones normativa, reguladora de tarifas, supervisora y fiscalizadora que ejerce el OSIPTEL le atañen directamente como abonado del referido servicio público, lo que hace competente a dicho organismo regulador para actuar en ese ámbito. Asimismo, OSIPTEL tiene competencia para dictar medidas correctivas a fin de revertir los actos de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones contrarios al desarrollo adecuado del mercado y para proteger a los usuarios<sup>27</sup>.

---

<sup>25</sup> Cabe precisar que no se trata de la comercialización del tráfico y/o de los servicios públicos de telecomunicaciones previstos en el artículo 33° de los “Lineamientos de Política de Apertura de Telecomunicaciones del Perú”, aprobados mediante Decreto Supremo N° 020-98-MTC, el cual señala que se entiende por comercialización la posibilidad de que un concesionario compre un volumen al por mayor de tráfico y lo revenda al por menor. Dicho supuesto está normado por la Resolución de Consejo Directivo N° 049-2000-CD/OSIPTEL. Obviamente, dicha comercialización y reventa no se refiere a la actividad del abonado con teléfono monedero, quien no adquiere un volumen de tráfico al por mayor.

<sup>26</sup> Sobre los principios de generalidad y obligatoriedad ver DROMI, Roberto, Derecho Administrativo, Buenos Aires, 1996, 5ª edición, págs. 532 y ss. El principio de no discriminación se encuentra declarado en el artículo 8° del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 06-94-TCC, según el cual “El acceso a la utilización y prestación de los servicios de telecomunicaciones está sujeto al principio de no discriminación; por lo tanto, las empresas prestadoras de dichos servicios, de acuerdo a la oferta disponible, no pueden negar el servicio a ninguna persona natural o jurídica que cumpla con las condiciones establecidas para dicho servicio”. Estos principios no obligan al abonado con teléfono monedero, el cual se rige por las obligaciones impuestas a los proveedores de servicios contenidas en las normas de protección al consumidor.

<sup>27</sup> Sobre la competencia del OSIPTEL, véase el T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 13-93-TCC, artículo 76°, que establece que OSIPTEL se encargará de regular el comportamiento de las empresas operadoras; Ley N° 26285, Tercera Disposición Final y Transitoria



## Libre Mercado y Sujeción a la Normativa Común

El abonado con teléfono monedero actúa en el ámbito de la libre competencia en el mercado de la comunicación telefónica. Brinda un servicio privado al público, como lo hace la mayor parte de los establecimientos comerciales.

La regulación de los servicios que presta a los usuarios finales está constituida hoy en día por la normativa civil y comercial de carácter común, así como aquella sobre Defensa del Consumidor, contenida principalmente en el Decreto Legislativo N° 716, las cuales deberán solucionar problemas tales como el de aparatos terminales que atrapan las monedas sin establecer la comunicación respectiva, equipos riesgosos o peligrosos y falta de información suficiente sobre el precio a pagar o sobre las condiciones del servicio.

Una regulación específica no ha sido prevista aún, presumiblemente por no existir en este caso una posición dominante en el mercado ni barreras de acceso al mismo. No obstante, la apariencia de los diversos equipos, similar a la de los TPI utilizados por las empresas operadoras, así como la expectativa que pudiera haber en los usuarios finales respecto a los servicios básicos que estos aparatos ofrecen, puede generar la necesidad de algún nivel de regulación. En ella se podría considerar la obligación del abonado de respetar el acceso gratuito de los usuarios finales a las líneas libres de cargo, como son las 102, 103, 104, 105, 116, y las 0-800, si es que estas líneas están disponibles o, de lo contrario, informar al público sobre la indisponibilidad de líneas gratuitas. Asimismo, podría contener ciertas disposiciones sobre higiene y seguridad de los equipos e instalaciones, información visible sobre sus tarifas por minuto de llamada, e incluir medidas a favor de personas con discapacidad que pudieran dictarse para los TPI. Del mismo modo, puede diseñarse incentivos para el cabal cumplimiento de estas regulaciones. El control de las disposiciones normativas exigiría, probablemente, la obligatoriedad de un registro administrativo<sup>28</sup>.

Pero, aún cuando se establezcan ciertas normas de orden público y dicha regulación específica fuese dictada, esta actividad privada debe deslindarse, por su distinta

---

que le otorga competencia exclusiva en el ámbito de los servicios públicos de telecomunicaciones; Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, artículo 18°, por el cual es objetivo general de OSIPTEL regular, normar, supervisar y fiscalizar el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, así como el artículo 20° que señala que OSIPTEL ejerce las funciones precisadas en dicho Reglamento sobre las actividades que involucran la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones; y los “Considerandos” de la Resolución de Consejo Directivo N° 021-2001-CD/OSIPTEL, sobre competencia para adoptar medidas correctivas.

<sup>28</sup> El desarrollo normativo que pueda originarse para los teléfonos monederos, debiera ser sometido a consulta pública con participación ciudadana garantizada por la publicidad de los proyectos y por audiencias públicas con reglas procesales claras e información disponible oportunamente en condiciones de transparencia.



naturaleza, del servicio de telecomunicaciones desarrollado por la empresa operadora del servicio público de telefonía fija, en los términos anteriormente indicados<sup>29</sup>.

En consecuencia, en relación a esta actividad, la iniciativa privada es libre<sup>30</sup>. Se entiende por libre iniciativa privada el derecho que tiene toda persona natural o jurídica a dedicarse a la actividad económica de su preferencia, que comprende la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios, en concordancia con lo establecido por la Constitución y las leyes<sup>31</sup>.

Cualquier menoscabo al libre uso de equipos monederos homologados que *Telefónica* origine, mediante la modificación unilateral del contrato o por medios técnicos que impidan o limiten a los abonados o usuarios finales la comunicación desde determinados equipos, constituye una vulneración al derecho de dichos abonados a la libre iniciativa privada.

A este respecto, el rol del Estado consiste en garantizar la libertad de empresa y comercio<sup>32</sup>, facilitar y vigilar la libre competencia, así como combatir toda práctica que limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas<sup>33</sup>. La economía social de mercado se desarrolla sobre la base de la libre competencia y el libre acceso a la actividad económica<sup>34</sup>.

Los abonados que contratan con las empresas proveedoras de teléfonos monederos y que luego facilitan a terceros la comunicación telefónica a cambio de una contraprestación libremente establecida, no están sino ejerciendo sus derechos económicos fundamentales. Toda persona tiene derecho a contratar con fines lícitos, siempre que no se contravenga leyes de orden público<sup>35</sup>. La libertad de contratar garantiza que las partes puedan pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato<sup>36</sup>.

Es un corolario del derecho constitucional a la libertad personal que nadie esté obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe<sup>37</sup>. Se trata de derechos fundamentales establecidos por la Constitución<sup>38</sup> que la Defensoría del Pueblo tiene el deber de defender y proteger.

---

<sup>29</sup> En ese sentido, la regulación aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones que contempla los problemas y soluciones a casos análogos señalados, es aplicable a la empresa operadora pero no al servicio que prestan los abonados a usuarios finales.

<sup>30</sup> Constitución Política del Perú, artículo 58°

<sup>31</sup> Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, artículo 3°.

<sup>32</sup> Constitución Política del Perú, artículo 59°

<sup>33</sup> Constitución Política del Perú, artículo 61°

<sup>34</sup> Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, artículo 2°.

<sup>35</sup> Constitución Política del Perú, artículo 2° inciso 14.

<sup>36</sup> Constitución Política del Perú, artículo 62°

<sup>37</sup> Constitución Política del Perú, artículo 2° inciso 24-a.

<sup>38</sup> El artículo 3° de la Constitución, ubicado en el Capítulo I sobre "Derechos Fundamentales de la Persona" establece que "*La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza...*". En consecuencia, puede considerarse derechos fundamentales



### Libertad en la Fijación de Tarifas

Se ha señalado que en el sistema de teléfonos monederos el abonado actúa en el ámbito de la libre competencia en el mercado. En consecuencia, el abonado tiene libertad para fijar sus tarifas.

La libre competencia implica que los precios en la economía resultan de la oferta y la demanda, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y las leyes. Los únicos precios que pueden fijarse administrativamente son las tarifas de los servicios públicos<sup>39</sup>.

El marco de regulación de tarifas para la telefonía pública establecido por OSIPTEL es aplicable exclusivamente a los concesionarios del servicio público.

En tanto que las tarifas no son reguladas, no resulta relevante -por ejemplo- el hecho de que algunos teléfonos monederos pudieran no ser capaces de efectuar pulsos similares a los que realizan los equipos que *Telefónica* utiliza en el sistema de TPI. Lo que sí resulta importante es que se trate de equipos homologados que no vayan a causar daños a la red ni poner en riesgo la seguridad de los usuarios.

Debe destacarse que la existencia de los teléfonos monederos en el mercado promueve la competencia y la tendencia de los costos a la baja, lo que es conveniente para el interés económico de los usuarios del servicio de telefonía pública. Asimismo, su existencia es beneficiosa en la medida que facilita el uso del servicio y por tanto favorece el aumento del tráfico, lo cual también es un beneficio para la empresa prestadora del servicio.

No obstante lo anteriormente expresado, los abonados están sujetos a las obligaciones tributarias que genere su actividad, correspondiendo la fiscalización respectiva a la administración tributaria competente<sup>40</sup>.

### **V.- ACTUACIONES DEFENSORIALES**

Mediante Oficio DP-PDA-O30-2001 del 12 de setiembre del 2001, la Defensoría del Pueblo se dirigió al señor Presidente de OSIPTEL, para hacer de su conocimiento las quejas presentadas ante nuestra institución por diversos abonados del servicio telefónico que conectaron su línea telefónica a un terminal conocido como PEYFON.

---

de la persona la libertad de contratar y el principio por el cual los conflictos contractuales sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial.

<sup>39</sup> Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, artículo 4°.

<sup>40</sup> El hecho que conforme a nuestra legislación vigente el servicio que ofrecen los abonados a los usuarios finales no sea un servicio público de telecomunicaciones, no implica que se trate de una prestación informal, sino de un servicio de distinta naturaleza que está sujeto a las formalidades establecidas en la legislación comercial y tributaria común y a las regulaciones de orden público que puedan dictarse de modo particular para dicho servicio.



Teniendo en cuenta el deber de cooperación de los funcionarios públicos para con la Defensoría del Pueblo, en dicho oficio se solicitó a OSIPTEL un informe que contenga la opinión y eventualmente las acciones que dicho organismo estaría considerando adoptar frente a esas quejas.

En atención al mencionado oficio, mediante carta N° 397-PD.SG/2001 del 26 de setiembre de 2001, el Presidente de OSIPTEL informó que se encontraban analizando el tema, por lo que procederían a alcanzarnos el informe solicitado tan pronto como dispusieran del mismo, solicitando información adicional al respecto, la misma que les fue alcanzada oportunamente.

El 31 de octubre del 2001 se llevó a cabo una reunión organizada por la Defensoría del Pueblo con representantes de las Asociaciones de Consumidores, ACYU, ASPEC, ASUSEL y LUPA, así como del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, OSIPTEL, *Telefónica* y de la empresa comercializadora de teléfonos monederos TECHNO INVEST S.A. La reunión tuvo por objeto propiciar un espacio de diálogo que permitiera compartir puntos de vista sobre el tema de los teléfonos monederos, a fin de lograr una mayor aproximación al problema desde sus distintas perspectivas y complejidad, de manera de considerar sus diversos aspectos y las distintas alternativas de solución.

La sistematización de las intervenciones de los participantes en dicha reunión ha sido un insumo importante para el análisis de la problemática y la elaboración del presente informe.

Mediante oficio N°055-2002-DP-ASP del 15 de abril del 2002, la Defensoría del Pueblo hizo llegar a la Gerencia General de OSIPTEL una versión preliminar del presente informe, bajo el formato de "Documento de Trabajo".

En atención a dicho oficio, la Gerencia General de OSIPTEL mediante carta C.773-GG.L/2002 del 23 de mayo del 2002, expresó la coincidencia de su institución con los resultados de la investigación realizada por la Defensoría del Pueblo respecto a que: " (i) el contrato de abonado no prohíbe la instalación de un equipo terminal monedero en una línea de abonado del servicio de telefonía fija (ii) el contrato de abonado no prevé que la instalación de este equipo terminal monedero ocasione la modificación o resolución del contrato de abonado y (iii) el abonado que instala un equipo terminal monedero no requiere de título administrativo que lo habilite de acuerdo a la legislación vigente".

Asimismo, mediante oficios N° 053-2002-DP-ASP y N° 054-2002-DP-ASP, del 15 de abril del 2002, la Defensoría del Pueblo envió el citado documento de trabajo al Ministerio de Transporte, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, solicitando sus comentarios sobre el mismo.

En respuesta a dicho oficio, el Viceministerio de Comunicaciones mediante oficio N° 183-2002-MTC/15.03 e Informe N° 281-2002-MTC/15.03.UECT, elaborado



por la Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, señala que no considera que la instalación de aparatos terminales “monederos” requiera de concesión, no estando incluido en la clasificación de servicios como modalidad del servicio telefónico, encontrándose expresamente excluido de la definición de Operador Independiente de Teléfonos Públicos. Según el citado informe, el servicio con terminal “monedero” no es un servicio de telecomunicaciones, pues no se ofrece una transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

Mediante oficio N° 054.2002-DP-ASP del 15 de abril del 2002, la Defensoría del Pueblo hizo llegar a *Telefónica* la misma versión preliminar del informe. En respuesta, mediante carta GGR-107-A-583/IN-02, *Telefónica* remitió un informe cuyas observaciones y comentarios damos por absueltos íntegramente mediante el presente documento.

Del mismo modo, mediante oficios N° 086-2002-DP-ASP y N° 087-2002-DP-ASP, del 25 de junio del 2002, N° 096-2002-DP-ASP del 11 de julio del 2002 y N° 097-2002-DP-ASP del 15 de julio del 2002, la Defensoría del Pueblo solicitó comentarios y sugerencias sobre la versión preliminar del presente informe a la Asociación de Consumidores y Usuarios (ACYU), la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC), LUPA y ASUSEL, respectivamente. A la fecha, dichas asociaciones no han remitido respuesta a tal requerimiento.

## VII. CONCLUSIONES

- 1.- La modificación unilateral del contrato de abonado por parte de Telefónica es contraria a derecho y genera un sistema híbrido, no previsto en la ley ni en el contrato de concesión, que perjudica al abonado.*

Al modificarse unilateralmente la relación contractual entre la empresa prestadora del servicio público de telefonía fija y el abonado con equipo terminal denominado teléfono monedero, la empresa, sin sustento legal, ha puesto en práctica un sistema híbrido no previsto en la legislación vigente, que la favorece –y perjudica al abonado-. Tal sistema no tiene plenamente las características del servicio domiciliario ni las del teléfono público interior.

- 2.- El sistema de teléfonos monedero implica competencia con las empresas prestadoras de telefonía pública, por lo que existe una natural oposición por parte de las mismas.*

El sistema de teléfono monedero implica competencia en el mercado de los teléfonos ofrecidos al público. Mediante la telefonía pública de interior la empresa prestadora percibe mayores ingresos que aquellos que obtiene de los abonados domiciliarios con teléfono monedero -debido a que no otorga en este caso sesenta minutos libres,



además de aplicar una tarifa más elevada- por lo que la competencia con los teléfonos monederos de los abonados domiciliarios no le favorece.

*3.- El contrato de abonado no prohíbe el sistema de teléfonos monederos ni prevé que éste cause la modificación o resolución del contrato de abonado.*

El sistema de teléfonos monederos no es causa de inestabilidad contractual que pueda desalentar la inversión, ya que no existe obligación de carácter contractual que impida que el abonado adquiera un teléfono monedero y facilite a los usuarios finales la comunicación telefónica. Tampoco se ha previsto contractualmente una modificación o resolución del contrato de abonado a consecuencia del uso del sistema de teléfonos monederos.

*4.- Bajo la legislación vigente, el abonado con teléfono monedero no requiere de título administrativo habilitante.*

El sistema de teléfonos monederos no es causa de inestabilidad jurídica que desincentive la inversión, ya que no han existido ni existen disposiciones legales imperativas que ordenen al abonado obtener un título administrativo habilitante para otorgar el acceso al público a la comunicación telefónica mediante un teléfono monedero, o que le prohíban adquirir dicho equipo terminal para tal fin. El sistema de teléfonos monederos no tiene los caracteres de la concesión tradicional ni los exigidos para los Operadores Independientes. La Resolución Ministerial N° 180-2000-MTC/15.03, publicada el 12 de abril del 2000, excluye de la modalidad de Operador Independiente de telefonía pública “la actividad que consiste en conectar un terminal de teléfono accionado por monedas, tarjetas, fichas o códigos, a una línea telefónica de abonado, con la finalidad de ceder su uso a terceros”.

*5.- El servicio al público que presta el abonado con teléfono monedero, no constituye un servicio público de telecomunicaciones según la legislación vigente ni tiene las características generales de un servicio público.*

El servicio público de telecomunicaciones que presta la empresa operadora tiene distinta naturaleza que el servicio al público que presta el abonado de telefonía fija con teléfono monedero. El primero constituye un servicio público de telecomunicaciones regulado en función de la posición dominante de las empresas operadoras en el mercado de telefonía fija. El segundo es un servicio que se encuentra en el ámbito de la libre iniciativa en el mercado, no constituyendo un servicio público de telecomunicaciones en los términos establecidos en la legislación vigente. Tampoco tiene las características generales propias de los servicios públicos señaladas por el Derecho Administrativo, tales como la continuidad en el servicio, su carácter regulado, su generalidad y obligatoriedad.

No se ha previsto aún una regulación específica para los teléfonos monederos, pero la apariencia similar de los diversos equipos y la expectativa que pudiera haber en los





usuarios finales respecto a los servicios básicos que éstos ofrecen, podría generar la necesidad de algún nivel de regulación en protección de los usuarios finales. Pero aún cuando se establezcan ciertas normas de orden público y dicha regulación específica fuese dictada, esta actividad debe deslindarse, por su misma naturaleza, del servicio de telecomunicaciones desarrollado por la empresa operadora del servicio público de telefonía fija.

*6.- Cualquier limitación al libre uso de equipos monederos homologados que originen las empresas operadoras, constituye una vulneración al derecho de los abonados a la libre iniciativa privada.*

Cualquier menoscabo al libre uso de equipos monederos homologados que *Telefónica* origine, mediante la modificación unilateral del contrato o por medios técnicos que impidan o limiten a los abonados o usuarios finales la comunicación desde determinados equipos, constituye una vulneración al derecho de los abonados a la libre iniciativa privada.

*7.- El abonado puede fijar libremente sus tarifas al público.*

La libertad del abonado para fijar sus tarifas es consecuencia de que actúa en el ámbito de la libre competencia en el mercado. La existencia de los teléfonos monederos en el mercado promueve el tráfico y la competencia, así como la tendencia de los costos a la baja, lo que es conveniente para el interés económico de los usuarios del servicio de telefonía pública y de la empresa prestadora.

*8.- OSIPTEL es competente para la protección del abonado frente a la modificación unilateral de su contrato y para dictar medidas correctivas a fin de revertir los actos contrarios al desarrollo adecuado del mercado, así como para proteger a los usuarios.*

Al abonado no le es ajena la regulación del servicio público de telefonía fija en cuanto dicho servicio le es prestado por la empresa operadora. Las funciones normativa, reguladora de tarifas, supervisora y fiscalizadora que ejerce OSIPTEL le atañen directamente como abonado de dicho servicio público. OSIPTEL es competente para proteger sus derechos frente a la modificación unilateral de su contrato efectuada por la empresa operadora. Asimismo, OSIPTEL tiene competencia para dictar medidas correctivas a fin de revertir los actos de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones contrarios al desarrollo adecuado del mercado y para proteger a los usuarios.



## VIII. RECOMENDACIONES

Por lo expuesto, la Defensoría del Pueblo considera necesario formular lo siguiente:

**RECOMENDAR** a los miembros del Consejo Directivo de OSIPTEL, que en cumplimiento de la función normativa contenida en los artículos 24° y 25° inciso b) del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, precise el derecho que tienen los abonados del servicio público de telefonía fija para utilizar cualquier equipo terminal que les facilite la recaudación de una contraprestación, libremente establecida, por el acceso a la comunicación telefónica brindado a usuarios finales, sin que ello sea causal de modificación o resolución de su contrato de abonado.

**INSTAR** a las empresas prestadoras de servicios públicos de telefonía pública a dar cabal cumplimiento a la obligación de respetar el contenido de los contratos de telefonía fija bajo la modalidad de abonado, dejando sin efecto las modificaciones unilaterales del mismo y las clasificaciones de la línea como servicio de telefonía pública, así como cualquier menoscabo de la comunicación que efectúen cuando los abonados optan libremente por instalar un equipo terminal como el denominado “teléfono monedero”.

**RECORDAR** al Gerente General y a los miembros del Consejo Directivo de OSIPTEL, que en cumplimiento de las funciones supervisora y fiscalizadora contenidas en los artículos 36° y 40° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, les corresponde constatar las modificaciones unilaterales del contrato de abonado, las clasificaciones de la línea como servicio de telefonía pública, y cualquier menoscabo de la comunicación a los abonados con “teléfono monedero”, así como sancionar administrativamente las violaciones de las normas contenidas en las Condiciones de Uso para Telefonía Fija bajo la Modalidad de Abonado.

**RECOMENDAR** a las empresas prestadoras del servicio público de telefonía pública bajo la modalidad de abonado y al OSIPTEL, que procedan a efectuar una apropiada y efectiva difusión de los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios de los referidos servicios públicos.

**ENCARGAR** a la Adjuntía para los Servicios Públicos de la Defensoría del Pueblo el seguimiento de lo dispuesto en el presente Informe.



## **IX. DESTINATARIOS DEL INFORME**

El presente informe será remitido a las siguientes autoridades y funcionarios:

1. Ministro de Transportes y Comunicaciones
2. Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos del Congreso de la República
3. Presidente de la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República
4. Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Lima, Setiembre del 2002



## ANEXO N° 1

Reclamos y quejas atendidos por la Defensoría del Pueblo sobre equipos terminales de telefonía fija de abonado accionados por moneda para uso del público

<b>Nro.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>EXPEDIENTE</b>
1.	M.N.A.M.	0101-2001-010504
2.	G.A.M.	0101-2001-010445
3.	G.D.A.R	0101-2001-009674
4.	A.A.R.	0101-2001-009679
5.	M.M.A.PdS	0101-2001-010458
6.	C.B.A.	0101-2001-009981
7.	J.V.C.A.	0101-2001-011536
8.	E.P.C.O.	0101-2001-010452
9.	O.CH.C.	0101-2001-010456
10.	S.C.C.G.	0101-2001-010804
11.	M.N.C.M.	0101-2001-010457
12.	A.C.R.	0101-2001-010441
13.	P.M.C.M.	0101-2001-010081
14.	J.L.D.C.	0101-2001-010809

15.	M.D.N.	0101-2001-010506
16.	A.E.C.	0101-2001-010558
17.	A.G.D.	0101-2001-010449
18.	C.G.P.	0101-2001-011540
19.	M.R.G.E.	0101-2001-010072
20.	S.G.C.	0101-2001-010442
21.	R.H.P.	0101-2001-12161
22.	F.H.E.	0101-2001-010077
23.	N.L.CH.	0101-2001-010447
24.	A.M.C.	0101-2001-011538
25.	J.R.M.M.	0101-2001-010509
26.	A.M.A.	0101-2001-010503
27.	C.M.SdS	0101-2001-011653
28.	V.M.S.	0101-2001-009681
29.	L.M.M.J.	0101-2001-010569
30.	V.P.G	0101-2001-010559
31.	M.P.A.	0101-2001-010075

32.	J.P.S.	0101-2001-010565
33.	A.P.D.	0101-2001-009958
34.	L.PdO	0101-2001-15870
35.	M.T.Q.M.	0101-2001-010459
36.	M.J.R.R.	0101-2001-010451
37.	J.R.CH.	0101-2001-010444
38.	P.R.Q.	0101-2001-010561
39.	Y.S.QdN.	0101-2001-010502
40.	P.S.G.	0101-2001-010805
41.	E.T.G.	0101-2001-010505
42.	P.V.S.	0101-2001-010564
43.	C.A.Y.R.	0101-2001-010454
44.	H.D.C.L.	0101-2001-016800
45.	S.C.S.T.	0101-2001-016808
46.	V.S.P.S.	0101-2001-017421
47.	M.G.O.C.	0101-2001-017423
48.	W.G.A.M.	0101-2001-017425



<b>49.</b>	G.C.C.	0101-2001-017426
<b>50.</b>	T.H.M.	0101-2001-017555
<b>51.</b>	J.B.S.	0101-2001-017587