

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

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

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA
PERIODO LEGISLATIVO 2006-2007**

En la Sala Daniel Alcides Carrión del Palacio Legislativo, siendo las dieciséis horas con cincuentiocho minutos del día 25 de octubre del año 2006, bajo la presidencia del señor congresista Yonhy Lescano Ancieta y contando con la presencia de los congresistas Juvenal Ordóñez Salazar, Issac Serna Guzmán, Cenaida Uribe Medina, Pedro Santos Carpio, Julio Herrera Pumayauli, Carlos Raffo Arce y dando cuenta de la licencia del congresista Luis Galarreta Velarde y la dispensa del congresista Edgar Reymundo Mercado, con el quórum de reglamento se dio por iniciada la Décima Primera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

El presidente puso a consideración la aprobación del Acta de la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del 11 de octubre de 2006. Se aprobó por unanimidad.

DESPACHO.- No hubo

INFORMES.-

Del Presidente quien informa que el día 24 de octubre del presente año, se ha publicado la ley N.º 28896 que reduce el sobrecosto del pasaporte y deroga la Ley 27103.

PEDIDOS.- No hubo

ORDEN DEL DÍA.-

Opiniones Institucionales sobre el Proyecto de Ley Nro. 183/2006-CR, que establece la obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones de asumir los costos y comisiones por pagos a través de terceros.

El GERENTE GENERAL DE SEDAPAL, Ing. Alberto Villagarcía Ortiz.— Manifestó, que la empresa de servicios de saneamiento de Lima tiene múltiples centros de cobranza, varias modalidades de cobranza y a través de los bancos que son los que cobran una comisión al usuario cuando se acerca a las ventanillas, indicó que solamente el 7% de los usuarios hacen uso de ese servicio.

El GERENTE COMERCIAL DE SEDAPAL, Sr. Jorge Barco.— Manifestó, que Sedapal cuenta con centros de atención o de cobranza para sus clientes, en Lima tiene 17 locales propios y en función de los diferentes convenios y/o contratos firmados con entidades financieras y empresas diversas tienen alrededor de 558 locales que atienden las cobranzas del servicio de agua.

Asimismo, señaló que los bancos representan 262 locales que captan el 7,59% de los recibos que ponen a cobro, asimismo indicó que el 70,5% de sus clientes pagan en los 17 centros de cobranzas propios donde no se les cobra ni un sol adicional a los clientes más que lo que ellos deben de pagar por su recibo, lo mismo sucede en farmacias, supermercados y la cobranza compartida con Edelnor.

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

Referente al análisis legal, indicó que el punto específico es la legalidad de los convenios de cobranza que están referidos a la libertad contractual con autonomía privada y la libertad de contratar, señaló que Sedapal en virtud de estos contratos y/o convenios, le paga una comisión fija por cada recibo cobrado a las empresas que contratan y esto depende de la modalidad del servicio, si es interconectado o no, entendiéndose por servicio interconectado aquellos que están conectados de manera en tiempo real con Sedapal.

Acotó, que sus clientes tienen diferentes alternativas para pagar en sus centros de cobranza, en las cadenas de farmacias como BTL, en las instituciones financieras vía internet que no implica costo adicional para el cliente.

Indicó, que la empresa le informa al usuario en el reverso de sus recibos todos los sitios donde pueden pagar y el usuario elegirá el que quede más cerca de su casa o de acuerdo a su conveniencia.

Hizo referencia al oficio DP-2004-494 de la Defensoría del Pueblo donde reconocen la actuación transparente de Sedapal en el tratamiento del cobro de comisiones que no lesionan los intereses de los usuarios, porque algunas empresas de servicio público, como Sedapal y las empresas distribuidoras de electricidad, actualmente retribuyen a los terceros recaudadores hipermercados, instituciones financieras por los servicios que le presta asumiendo Sedapal el costo de cobranza sin trasladarlo al usuario.

También, hizo referencia a dos indicadores. El tiempo de atención en ventanilla en los locales propios de Sedapal es 25 segundos y el tiempo en cola promedio es 2 minutos 15 segundos, por lo tanto, concluyen que Sedapal cobra el 91,44% de sus recibos en sus locales propios y otros centros autorizados de cobranza sin costo para el usuario y con menores tiempo de espera que en las entidades financieras.

Consideró, que no es viable la aprobación del Proyecto de Ley N.º 183-2006-CR, porque contraviene el artículo 62.º de la Constitución Política del Perú que establece la libre contratación.

Señaló, que quien cobra la comisión por cancelación de recibo de pago es la entidad financiera o bancaria y no la empresa, expresó que la aprobación del proyecto de ley implicaría incrementos tarifarios considerando que dicho costo no se encuentra contemplado en la estructura tarifaria actual aprobada por Sunass de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

Finalmente, indicó que si se decide que esos dos soles que hoy en día cobran los bancos a los usuarios sean pagados por las empresas de servicios públicos, tendrían que prorratear entre todos los clientes ese costo, por lo tanto, implicaría un incremento tarifario.

EI GERENTE GENERAL DE SEDAPAL, Ing. Alberto Villagarcía Ortiz.- Manifestó, que aprobar el proyecto de ley implicaría un posible beneficio a solamente 86 mil usuarios que hacen uso de este servicio y afectaría al resto de usuarios, puesto que la tarifa tendría que incrementarse.

Señaló, que dicha comisión no es cobrada por Sedapal, sino que es un costo fijado por las propias entidades financieras que la estiman en función de lo que le representa atender a cada cliente cuando se acerca a pagar un recibo.

Indicó que si no se incrementaran las tarifas que sería lo más probable que tendrían que retirar su convenio de servicio con los bancos y entonces todos los usuarios tendrían que pagar a través de las ventanillas de Sedapal y 262 centros de atención a través de los bancos dejarían de prestar un servicio a la comunidad. Desde su punto de vista el proyecto de ley sería más perjudicial que beneficioso.

EI PRESIDENTE DE TELMEX PERÚ SA, Sr. José Antonio Gandulia Castro.— Expresó, que las empresas de telecomunicaciones cuentan con oficinas de atención al público donde se realizan los pagos, en forma

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

alternativa los usuarios pueden realizar pagos vía internet, cargo automático en cuenta, en farmacias, boticas y bancos, entre otros.

Asimismo, indicó que Telmex no cobra comisión alguna por pagos efectuados vía las formas alternativas, esas comisiones son cobradas directamente por los bancos.

Señaló que existen formas alternativas de pago diferentes a las oficinas de atención al cliente, para otorgar facilidades a los clientes evitando que incurran en costos de traslado, transporte hacia sus oficinas y sobre todo que ahorren tiempo los clientes eligiendo libremente donde más les conviene realizar sus pagos, en Telmex sin comisión o en los lugares alternativos de pago, pero en absoluta libertad.

También indicó que Telmex cautela el derecho a la información de los usuarios informando de la comisión cobrada por los bancos, en el reverso de todos los recibos, el usuario elige lo que más le conviene. En el reverso de los recibos de Telmex, se ve lo que cobra cada banco por ej: Interbank 2 soles, Banco Sudamericano 2 soles, Banco de Crédito 2 soles, Banco Continental 2, Banco Wiese Sudameris 1,20 y Banco de la Nación sin costo, también están además listadas las oficinas de pago de Telmex. El usuario ante estas alternativas va a decidir hacia dónde se dirige a hacer sus pagos, muchas veces el usuario elige ir a pagar a un lugar que le queda más cerca, porque simplemente se ahorra el costo de transporte de ida y vuelta hasta las oficinas de pago o del Banco de la Nación que también es sin pago, simplemente porque tiene una oficina del Banco de Crédito o un Banco Wiese, etcétera, que queda a una o dos cuadras del lugar donde vive y prefiere pagar dos soles que pagar pasaje de ida y vuelta e incurrir el tiempo de espera haciendo colas en los lugares donde no hay costo.

Manifestó, que la solución no está en incrementar ilimitadamente el número de oficinas, porque por más oficinas que tengan las empresas de servicios públicos los usuarios se cuentan por decenas de miles; entonces, no se puede poner oficina de atención al cliente en cada cuadra o en cada esquina, por eso es que se dan alternativas a los usuarios para que libremente decidan dónde pagar y serán alternativas con costo y sin costo y el usuario decide dónde hacer sus pagos.

EI VICEPRESIDENTE DE SERVICIOS COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., Sr. Dennis Fernando Fernández Armas.— Manifestó, en principio que Telefónica ha estado siempre preocupada y orientando sus esfuerzos a generar mayores opciones de pago al cliente, incrementar la capilaridad de los puntos en los que el cliente pueda pagar y que estos sean sin costo, en ese sentido hay una coincidencia con el espíritu de fondo que anima el proyecto, que es tratar de que el cliente tenga una accesibilidad mucho más simple.

Hizo referencia en primer lugar a los 34 centros de recaudación que tiene Telefónica a nivel nacional; 12 en Lima y 22 en provincias, atienden sin costo al 47% de nuestros clientes, al ser un canal propio los costos son asumidos íntegramente por Telefónica.

Asimismo, señaló que el Banco de la Nación, que es el segundo canal de pago en importancia, atiende a otro 18% de los clientes sin costo alguno, ya que es asumido íntegramente por Telefónica, teniendo con ello una penetración de 419 canales de pago a nivel nacional, del mismo modo tienen convenios con 42 agencias autorizadas de recaudación, exclusivamente para recaudar estos pagos que atienden a otro 9% de clientes sin costo alguno.

También, hizo referencia a otros 124 puntos de pago, entre supermercados, cajas rurales y otros que atienden a otro 9% de los clientes sin costo, con lo cual llegan al subtotal de 585 puntos de pago que atienden al 83% de sus clientes sin costo. Indicó que en el último año han incrementado notablemente su capilaridad de puntos de pago sin costo a través de una fuerte expansión conjuntamente con los bancos de este modelo de agentes bancarios, este modelo que es impulsado por los bancos y por muchas bodegas, que atienden a otros clientes también

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

aceptan los pagos de nuestros servicios lo hacen sin costo para el cliente; y están los bancos detrás, igualmente. Con ellos nosotros tenemos mil 174 puntos al nivel nacional que atienden al 84% de nuestros clientes.

Señaló que se han realizado una serie de alianzas con canales de aquellas cadenas de boticas, por ejemplo, el caso de BTL, cadena de grifos, como el caso de Repsol, donde por su ubicación, por la cercanía a grandes poblados son también una opción espectacular para que los clientes puedan pagar su recibo sin costo alguno porque en estos casos también Telefónica asume íntegramente el pago, estos puntos atienden hoy al 3%. Todo esto hace que un 87% de nuestros clientes realicen sus pagos en puntos de pagos sin costo alguno, ya que como hemos visto en todos estos casos Telefónica asume íntegramente ese costo.

Expresó, que el restante 13% de sus clientes paga en los bancos; los cuales han venido desarrollando hasta 3 opciones alternativas al pago en ventanilla que no tienen costo para los clientes; el pago en el cajero automático, el pago a través de internet, el pago con débito automático, indicando que únicamente por el pago que es hecho en ventanilla piden una comisión adicional a la comisión que Telefónica le paga a los bancos, la quinta sería los agentes vía BCP en el caso del Banco de Crédito o del banco Interbank que también han seguido el mismo modelo.

Para el 7% restante y para facilidad de sus clientes, han venido permanentemente informando a todos los clientes que hay estas opciones de pago. Ahí por ejemplo, han dirigido una carta a todos sus clientes y hacen llamadas telefónicas, sobre todo a este 7% que aún paga en los bancos, diciéndoles "usted tiene alternativa de pago libre de costo".

En conclusión, han incrementado significativamente la capilaridad de los puntos de pago sin costo, los cuales en menos de un año se han duplicado; en segundo lugar, los puntos sin costo están en capacidad operativa de atender al cien por ciento de sus clientes; en tercer lugar, los clientes que realizan pagos a través de los bancos disponen de hasta tres alternativas al pago en ventanilla que no tiene costo. En este momento, casi la mitad de estos pagos en los bancos se realiza ya a través de estas opciones sin costo para el cliente; en quinto lugar señaló que están buscando se incremente el uso de los puntos de pagos sin costo realizando constantemente campañas de difusión a sus clientes.

El DIRECTOR DEL MARCO REGULATORIO DE AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAA, Sr. Juan Rivadeneyra.— Expresó, que la opinión que trasladan a la comisión encuentra muchos puntos de coincidencia con las exposiciones que han precedido; desde esa perspectiva indicó que hay una búsqueda constante de incrementar los centros de recaudación, los centros de pago, pero siempre con un aspecto fundamental que es garantizar que el usuario tenga siempre libertad plena de elección donde pueda efectuar el pago del servicio público que correspondiese.

América Móvil, que opera bajo la marca comercial Claro, al igual que las demás empresas no impone un pago en determinado centro de recaudación, sino da todo un abanico de posibilidades, múltiples opciones que básicamente son las mismas que han mencionado Sedapal, Telmex, Telefónica. Entonces, dentro de estas múltiples opciones; está el cargo automático, el pago vía Internet, el pago en centros comerciales o establecimientos, en los mismos centros de recaudación propios de la empresa y ciertamente, en el caso también de las entidades bancarias, que es importante destacar que tienen una capilaridad bastante importante en términos de cobertura al nivel nacional, que es precisamente lo que el usuario valora.

Expresó, que un mínimo análisis costo-beneficio que hace el ama de casa en el día a día entre cuánto va a gastar entre tomar un micro o taxi para llegar al centro de recaudación, simplemente le arroja que más le sale a cuenta ir a un banco. Entonces la libertad de elección del usuario es lo fundamental, desde esa perspectiva, asimismo señaló que la posibilidad de que una empresa operadora pueda asumir los costos de las comisiones bancarias es algo que finalmente va a depender de la decisión comercial, de la viabilidad financiera que puede establecer si a una empresa le resulte financieramente viable; si decide plantear esa alternativa comercial hacia sus usuarios, es

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

una opción válida, pero eso debe quedar dentro del ámbito de la libre decisión empresarial y no tanto como una obligación impuesta por una norma en específico, que esto a la larga podría generar más perjuicios que beneficios a los propios usuarios.

EI CONG. SERNA GUZMÁN (N-UPP).— Solicitó al funcionario de Sedapal que le aclare si en la estructura tarifaria está contemplado este cobro, entendiendo que en las estructuras tarifarias están los costos operativos que se requiere para que funcione el servicio, están incluidos los gastos generales, las utilidades.

También, solicitó información sobre el criterio para definir la instalación de centros de recaudación directos y pregunto cada cuantos usuarios se debería tener un centro de recaudación directo.

EI CONG. ORDÓÑEZ SALAZAR (N-UPP).— Solicitó, al gerente de SEDAPAL la fundamentación o razones para afirmar si es que se decidiera eliminar este tipo de cobranza que beneficiarían al 7% de clientes que pagan en los bancos, tendrían que ser prorrateados estos gastos por cobranza entre los demás usuarios.

EI PRESIDENTE.— Preguntó, al señor Alberto Villagarcía nos puede decir cuánto representa ese 7% en usuarios, cuántos usuarios son los que van a los bancos.

También, preguntó si dentro de la estructura de costos ya están los costos por cobranza en Sedapal, siendo esta misma pregunta trasladada a los representantes de las otras empresas.

Preguntó, al representante de la empresa Telefónica ¿Cuánto es lo que su empresa paga a los bancos y con cuánto se queda la empresa?

EI CONG. RAFFO ARCE (GPF).— Preguntó a los operadores si este tipo de promedios que hemos visto, que son más o menos comunes, se dan también en la misma cantidad en otros países. ¿Cuál es la referencia que tenemos con países vecinos y si en alguno de estos países ha existido alguna iniciativa de este tipo, que pretenda de alguna manera intervenir con sesgo algo controlista.

EI CONG. HERRERA PUMAYALI (PAP).— Preguntó al ing. Villagarcía: si es factible que en los recibos de Sedapal se pueda indicar el pago que cobra cada banco.

Preguntó, al representante de Telmex si les paga comisiones a los bancos, asimismo preguntó a todos los representantes de las empresas si en sus contratos figura que tiene que pagar el usuario esos dos soles o sol cincuenta y si también figura el pago de comisión que le hace la empresa a los bancos.

LA CONG. URIBE MEDINA (N-UPP).— Preguntó, al señor al señor Fernández cuál es la proporción de usuarios versus centros de pago al nivel de pago al nivel nacional, así como a cuánto asciende el número de usuarios tanto en Lima Metropolitana como en el resto del país? ¿Y cuál es el costo que asume Telefónica por el sistema de tercerización?

EI GERENTE GENERAL DE SEDAPAL, Ing. Alberto Villagarcía Ortiz.— Señaló, que en la estructura tarifaria de Sedapal existe el pago de las comisiones a las entidades recaudadoras, puesto que tenemos convenios donde hay un pago que hacen a la entidad financiera por cada recibo que recauda a nombre nuestro. Ese pago varía según la entidad financiera y anda entre 30 centavos y 60 centavos por recibo.

Dijo que el usuario decide pagar en un banco porque tiene alguna facilidad, porque eso le representa algún beneficio, en nuestro caso el 7,6% de los usuarios son los que hacen uso de este servicio de pago a través de ventanillas, que representan 86 mil 419 usuarios del millón 12 mil usuarios que tenemos en total.

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

Expresó, que su observación es que si por disposición de la ley ese costo fuera cargado a la empresa, representaría suponiendo que los mismos 86 mil usuarios sigan haciendo uso del mismo y no se incrementa un flujo de caja, de un millón y medio de soles al año. Teniendo en cuenta que no está en su estructura tarifaria, tendrían que solicitar a Sunass que incremente la tarifa en la proporción correspondiente para asumir ese mayor costo, que no está en sus costos operativos.

EI GERENTE GENERAL DE SEDAPAL, Ing. Alberto Villagarcía Ortiz.— Señaló, que su empresa le paga a los bancos una comisión por cada recibo que cobran a los usuarios.

EI PRESIDENTE.— Preguntó, si los bancos reciben pagos por comisión de los operadores y de los usuarios.

EI GERENTE GENERAL DE SEDAPAL, Ing. Alberto Villagarcía Ortiz.— Preciso que sí, pero que Sedapal no recibe nada de esos dos soles.

EI CONG. HERRERA PUMAYAULI (PAP).— Preguntó a todas las empresas si en sus contratos o en los convenios con los bancos dice que se autoriza a pagar los dos soles. ¿Así como figura la comisión que ustedes le dan a los bancos, también figura que ellos pueden cobrar a los usuarios esa cantidad?

EI GERENTE GENERAL DE SEDAPAL, Ing. Alberto Villagarcía Ortiz.— Respondió, que no lo establece así.

LA CONG. URIBE MEDINA (N-UPP).— Expresó, que el contrato entre las partes no genera obligaciones a terceros, le parece injusto que se pretenda que por un contrato o un convenio que se firma entre las empresas que prestan servicios públicos y el banco, los usuarios tengan que pagar.

EI CONG. ORDÓÑEZ SALAZAR (N-UPP).— Preguntó, al representante de Sedapal cuánto le cobran los bancos a las empresas por el cobro de cada recibo.

EI GERENTE GENERAL DE SEDAPAL, Ing. Alberto Villagarcía Ortiz.— Señaló, que depende de qué entidad recaudadora es hasta 60 centavos por recibo y hacia abajo, según si son boticas, farmacias, otros centros de recaudación.

Asimismo, señaló en cuanto al número de usuarios, el 7%, representa 86 mil 419 usuarios. La ventaja para esos usuarios es que en los bancos tienen 262 centros de cobranza de un total de 558; muy cerca al 50% de centros de cobranza para que el usuario pueda elegir, en el 50% de locales, el usuario puede pagar sin costo alguno y en el 50% restante, si escoge ir a los bancos pagará la comisión que le pide, reiteró que Sedapal no recibe nada por esa comisión y que no está en la estructura de costos.

Respecto, a la pregunta del congresista Lescano de ¿cuánto cuesta atender en ventanilla?. Mencionó que probablemente ésta es una estructura de costos que han fijado los bancos, en nuestra comisión sí está calculado; pero lo que cobra el banco al usuario no tenemos ninguna participación y no tengo cómo responder esto. En promedio, como dije, es entre 30 centavos de sol a 60 centavos, a bancos interconectados pagan 62 centavos por recibo; a otros interconectados como las boticas, por ejemplo, 50 centavos por recibo; en otros bancos que es por transmisión de data 35 centavos; y en farmacias, bodegas, 30 centavos por recibo.

EI PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE TELMEX PERÚ SA, Sr. José Antonio Gandulía Castro.— En cuanto a la pregunta, si los costos incluyen o no este concepto, nuestra estructura de costos incluye los costos fijos que ya están considerados para nuestras oficinas de recaudación, Telmex podría perfectamente dar servicio al número de usuarios que tienen, adicionalmente está también el convenio con el Banco de la Nación, que no cobra.

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

Señaló, que los bancos en realidad tienen dos modalidades y todos trabajan exactamente igual o nos cobran un precio por transacción porque es su derecho, es lo que ellos están cobrando en ventanilla por uso de su personal, sus facilidades o liquidan a fin de mes. Señaló que Telmex eligió la segunda opción, lo que significa una forma de pago al banco.

EI PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE TELMEX PERÚ SA, don José Antonio Gandulia Castro.— Acotó que habría que hacer un cálculo de intereses, para precisar la ganancia del banco por la retención del dinero hasta fin de mes.

EI PRESIDENTE.— Solicitó, al representante de TELMEX nos remita información por escrito sobre el costo por transacción y la liquidez.

EI PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE TELMEX PERÚ SA, Sr. José Antonio Gandulia Castro.— Señaló, que en su caso no hay costo por transacción porque han elegido la liquidación a final del mes; es solamente un costo financiero que tenemos.

Expresó, en cuanto a la comisión que los bancos cobran a los usuarios la empresa no percibe un centavo de eso.

En cuanto a la pregunta de la congresista Cenaida Uribe, que si un contrato entre dos partes genera obligación de un tercero, en realidad no se genera la obligación, porque el usuario es libre de usar cualquiera de todas las alternativas que tiene y en nuestro recibo se le dice claramente, que tiene más de ocho alternativas, en cuanto a bancos, en cuanto a pagar en nuestras oficinas o en farmacias, boticas, tarjeta de débito, etc.

En cuanto a la pregunta del congresista Raffo, manifestó que si es común en otros países; éste es una práctica generalizada en todas partes del mundo y cada vez más se realiza el pago vía web, vía internet, pago en bancos, en establecimientos, en centros comerciales, esto es muy normal en muchas partes del mundo.

EI GERENTE CENTRAL DE RECURSOS Y SERVICIOS AL CLIENTE DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., Sr. Dennis Fernando Fernández Armas.— Señaló, con relación a la preocupación del congresista Serna, sobre la existencia de los centros de pago y en qué lugares, expresó que han hecho un esfuerzo grande por crecer en su capilaridad, precisamente en función a las zonas donde están apareciendo los nuevos clientes con instalación de telefonía.

Refirió, que hoy en día tienen 72 puntos de pago en el departamento de Ancash; 95 puntos de pago en el departamento de Arequipa; mil 200 puntos de pago en Lima; 66 en Ica; 100 en Piura, hay una capilaridad muy grande y también el fenómeno reciente de la expansión bancaria.

EI CONG. HERRERA PUMAYALI (PAP).— Preguntó, en el caso que se desautorice pagar en los bancos; los clientes que pagan por internet, ¿ya no podrían pagar?.

EI GERENTE CENTRAL DE RECURSOS Y SERVICIOS AL CLIENTE DE TELEFÓNICA DEL PERÚ SAA, Sr. Dennis Fernando Fernández Armas.— Señaló, que el servicio via internet no le cuesta al cliente, podrían seguir pagando en internet.

Con relación a la pregunta de la congresista Cenaida Uribe sobre cuál era el ratio, de cliente por centro de pago, el promedio puede ser muy engañoso, porque nosotros tenemos 2 millones de clientes que pagan mensualmente y tenemos más o menos 2 mil 100 puntos de pagos con comisión y sin comisión, incluyendo los bancos, esto nos podría dar más o menos 10 mil clientes; pero no es cierto porque en nuestros 47 centros de pago que están dedicados absolutamente a pagar es diferente. Ahí pagan casi la mitad de nuestros clientes.

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

Entonces, se ve fácilmente cómo los mil 950 puntos de pago tienen enorme capacidad para atender al otro restante, a la mitad restante de nuestros clientes. Estoy seguro que lo que hace falta es seguir difundiendo estas opciones; seguir mencionándole a los clientes que tienen opciones libres de pago.

El SR. RIVADENEYRA, Director de Marco Regulatorio de América Móvil — Manifestó, que tienen convenios con los bancos, pagan costos de comisión, en un promedio que está sobre los dos soles, dos soles diez, ya que las comisiones varían en función de cada banco, lo mismo con establecimientos comerciales o tercero.

El PRESIDENTE.— Preguntó, al señor Rivadeneyra ¿cuánto es la comisión por cada transacción?.

El SR. RIVADENEYRA, Director de Marco Regulatorio de América Móvil — Señaló, que varía de acuerdo al banco; el promedio debe estar sobre los 2 soles 10; 2 soles 15 por cada transacción.

Referente a la pregunta del congresista Raffo, sobre operaciones en otros países, señaló que es algo muy común y que está extendiéndose el pago a través de medios informáticos, internet, débito automático; y hasta donde conoce no hay una normativa o iniciativa similar en los países donde operamos.

EL PREDIENTE.- Agradeció la presencia de los invitados y luego de un breve receso reanudo la sesión con el quórum reglamentario de cinco congresistas se aprobó por unanimidad el dictamen.

Ante la llegada de los congresistas Carlos Raffo Arce y Julio Herrera Pumayahuli se reanudo nuevamente el debate y se procedió a una nueva votación

El CONG. HERRERA PUMAYAULI (PAP).— Señaló, que en la agenda sólo estaba la presentación de los expositores, más no para dictaminar.

El CONG. RAFFO ARCE (GPF).— En la misma línea del congresista Herrera, señaló que se debe respetar la agenda que se reparte. Me imagino que el hecho que hayan menos congresistas de los que normalmente hay tiene que ver con que ellos han visto en la agenda que esto no se va a votar, es por lo menos una falta de cortesía el hacerlo y decidirlo a último minuto. Asimismo indicó que viene reclamando hace un buen tiempo, que debe haber un respeto a los demás congresistas, debe respetarse la agenda repartida con anticipación y no se debe sorprender a nadie llamando a votaciones cuando el quórum es mínimo. En todo caso, soy consciente que si tienen el quórum reglamentario lo van a hacer, pero hago un llamado de conciencia a mis colegas para que en un gesto de gentileza con los demás congresistas, con la comisión y para no seguir ahondando este tema del que ya hemos hablado mucho, podamos reconsiderar su posición y votarlo en la próxima reunión.

LA CONG. URIBE MEDINA (N-UPP).— Señaló, que en la sesión anterior lo que queríamos era información, Indicó que ya tiene la idea clara y que se pase al voto.

El CONG. SERNA GUZMÁN (N-UPP).— Expresó, que este tema se debatió en la sesión anterior, se debatió ampliamente, pero por cuestión de tener un poco más de información, se invito a las empresas, no se está ni apurando y no están faltando el respeto a los legisladores que no han podido venir. Señaló que particularmente no tendría inconveniente de definir este proyecto, opino finalmente que hoy día se debe decidir este proyecto.

El PRESIDENTE.— Dejó, constancia que la comisión está formada por 9 congresistas y el quórum de ley con la licencia del congresista Luis Galarreta es 5 estando presentes 7 parlamentarios.

El CONG. RAFFO ARCE (GPF).— Preguntó, ¿cuál sería el quórum hoy día para proceder a la votación?.

**ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN
ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 25.10.2006**

EL PRESIDENTE.— Respondió, que son 5 congresistas, que es lo que corresponde conforme a ley, con la licencia del congresista Luis Galarreta.

EL CONG. RAFFO ARCE (GPF).— Preguntó al presidente ¿por qué no se incluyó esto en la agenda de la comisión?, si se supone estaba tan claro, hay ese error en la agenda y no se dice, se pone tranquilamente debate y votación del dictamen.

EL PRESIDENTE.— Reiteró, que el pre dictamen ya se ha comenzado a debatir el 11 de octubre, se pidió que vengan los operadores, se ha invitado a los operadores, porque teníamos que decidir en la sesión pasada.

EL CONG. RAFFO ARCE (GPF).— Preguntó al presidente, ¿por qué no se pone en la agenda lo que se va a hacer en la comisión.

EL PRESIDENTE.— Respondió, que ya se comenzó el debate y está consignado en la agenda del 11 de octubre de este año, se supone que la invitación solamente era para tener más información.

EL CONG. ORDÓÑEZ SALAZAR (N-UPP).— Manifestó, que los congresistas presentes son los que han solicitado que el dictamen se lleve al voto. Dejó constancia- además que la comisión accedió y cumplió con el pedido del congresista Raffo de invitar a los operadores; y que el mismo formuló para poder traer a todos los invitados que se hicieron presentes. Expresó que cumplir con ese pedido le pareció justo para evitar mayores suspicacias y para darle mejor formalidad al proyecto, lo que se ha cumplido, de tal manera que el siguiente paso, es que se lleve a votación.

EL PRESIDENTE.- Se deja constancia que tal como aparece de las intervenciones, también son otros congresistas los que han pedido que se someta a votación el día de hoy el Proyecto de Ley N.º 00183-2006 que establece la obligación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones de asumir las comisiones por pagos de dichos servicios a través de terceros; dejando constancia que el dictamen fue repartido en la sesión de fecha 11 de octubre del año en curso.

El Pre-dictamen fue aprobado con los votos a favor de los congresistas Isaac Serna, Cenaida Uribe, Juvenal Ordóñez, Pedro Santos Carpio y Yonhy Lescano y los votos en contra de los congresistas Carlos Raffo y Julio Herrera.

EL PRESIDENTE.— Comunicó, que la exposición del Superintendente de Banca y Seguros ha sido pospuesta para la próxima sesión.

Se levantó la sesión, siendo las dieciocho horas con treintiocho minutos.

HERMENEUTICA DEL ACTA: LA TRANSCRIPCIÓN QUE SE ADJUNTA FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE ACTA. EN CASO DE DISCREPANCIA ENTRE LA TRANSCRIPCIÓN Y EL ACTA CORRESPONDIENTE PREVALECE EL TEXTO DE LA TRANSCRIPCIÓN.

YONHY LESCANO ANCIETA
Presidente

LUCIANA LEÓN ROMERO
Secretaria