



DICTAMEN del Proyecto de Ley N° 00183 /2006-CR que establece la obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones de asumir las comisiones por pagos de dichos servicios a través de terceros.

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

Período Anual de Sesiones 2006-2007

Señora Presidenta:

Ha venido para estudio y dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, el Proyecto de Ley N° 00183/2006-CR, que propone la Ley que establece que las empresas prestadoras de servicios públicos asuman los costos y comisiones por pagos, de dichos servicios, a través de terceros, presentado por el Grupo Parlamentario "Alianza Parlamentaria".

I. CONTENIDO DEL PROYECTO

El **Proyecto de Ley N° 00183./2006-CR** propone una Ley que establece la obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones de asumir los costos y comisiones por pagos de dichos servicios a través de terceros.

II. ANTECEDENTES

El Proyecto de Ley N° 00183/2006-CR está basado en el Dictamen del Proyecto de Ley N° 13531/2005-CR, iniciativa que fue debatida y aprobada en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, donde tuvo Dictamen Favorable Sustitutorio y quedó en agenda del Pleno el 1° de diciembre del 2005.

Cabe mencionar que la materia del proyecto de Ley ha sido debatida desde el año 2003, considerando que son antecedentes del proyecto N° 13531/2005-CR, los proyectos N°: 7674, 8497/2003-CR, 8871/2003-CR y 9311/2003-CR. El dictamen de los proyectos mencionados fue aprobado en Comisión Permanente el 21 de julio del 2004 y la autógrafa fue observada el 16 de agosto del mismo año, posteriormente tuvo Dictamen favorable sustitutorio de la Comisión de Defensa del Consumidor y negativo de la Comisión de Economía. Estuvo en Agenda del Pleno desde el 14 de diciembre del año 2004 hasta el 10 de marzo del año 2005, fecha en la cual no alcanzó el número de votos necesarios para aprobarse.

III. OPINIONES RECIBIDAS¹

1. De la **Defensoría del Pueblo** que, mediante Oficio N° 223-2006-DP/PAD, reitera el informe anterior con oficio DP-2004-494: "Cobro por recaudación de pagos por Servicios Públicos de Saneamiento, Electricidad, Telefonía Fija, Móvil y Televisión por Cable", el cual señala su **opinión favorable**:

"(...)Luego de las respuestas (...) de los organismos reguladores, la Defensoría del Pueblo mantiene su **opinión institucional**, (...), en el sentido de **considerar que el servicio de cobranza prestado por las entidades bancarias a las empresas operadoras debería ser retribuido por dichas empresas y no por los usuarios**.

Al respecto **consideramos que la calidad del servicio público, en su aspecto de atención al cliente, exige un mínimo de facilidades para que el usuario cancele sus recibos en condiciones razonables**; sin que, por ejemplo, deba hacer colas que resulten en excesiva pérdida de tiempo.

(...) el organismo regulador podría establecer como norma que la atención (...) no debería exceder de un tiempo razonable. Más aún, el **asegurar la cobranza de sus servicios es un asunto de particular interés para las empresas operadoras, por lo que los costos de cobranza son inherentes a su actividad comercial y deben ser asumidos por estas empresas y no por los usuarios (...) no existe justificación para que los usuarios asuman el costo** de la insuficiencia de infraestructura y de mecanismos de cobranza (...)

(...) **algunas empresas prestadoras de servicios públicos**, como SEDAPAL y las empresas distribuidoras de electricidad, **actualmente retribuyen a los terceros recaudadores** –supermercados e instituciones financieras– por los servicios que éstos les prestan, asumiendo el costo de la cobranza sin trasladarlo al usuario. Esto confirma que en la lógica contractual quien utiliza un servicio para satisfacer un interés comercial y/o empresarial, debe asumir los costos respectivos(...).

Sobre los casos específicos, la Defensoría del Pueblo señaló:

"En el caso de (...) electricidad, debe considerarse adicionalmente lo dispuesto por el artículo 142° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, el mismo que establece la obligación del concesionario de garantizar la cobranza del recibo sin ningún costo adicional para el usuario, al ya establecido en el cargo fijo regulado por OSINERG. (...).

En el caso de (...) **saneamiento**, el numeral 11.6.3 de la Directiva "Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario", (...), considera que la **posibilidad de pago en lugares distintos a la EPS**, como Bancos o Agencias Autorizadas, es una **facilidad otorgada al usuario por la EPS.**"

Adicionalmente se recibió la opinión de la Defensoría del Pueblo a través del Defensor Adjunto para los Servicios Públicos y el Medio Ambiente, Dr. Carlos Alza, quien en la sesión

¹ Se señalan aquí las opiniones recibidas por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, tanto durante el periodo parlamentario 2001-2006, como durante el periodo anual de sesiones 2006-2007.



Congreso de la República

del día 4 de Octubre del 2006, señaló que el costo del servicio que prestan los bancos, al cobrar los recibos, debe asumirlo la empresa y no el usuario, esto en el contexto de la noción de servicio público a nivel mundial, que se orienta a evitar cualquier tipo de limitación al acceso al servicio.

2. De la Asociación de Empresas Privadas de Servicios Públicos - **ADEPSEP**, que mediante oficio N° 167-2006, expresa **opinión desfavorable** sobre la iniciativa señalando:

- “ 1. Las empresas de servicios **públicos no trasladan comisión alguna por cobranza a sus usuarios**, son éstos los que escogen donde pagar sus obligaciones existiendo a su disposición una serie de posibilidades para hacerlo.
2. El **pago** de los recibos por servicios públicos **en entidades bancarias** o financieras es tan sólo **una de las múltiples opciones** que ofrecen a sus clientes (...)
3. las empresas privadas de servicios públicos involucradas en los alcances de esta iniciativa vienen brindando **información periódica y suficiente a los clientes acerca de los centros de pago y las comisiones** que en algunos de ellos se cobran (...)
4. Cabe anotar que las **entidades del sistema bancario prestan servicios de recaudación, previo acuerdo entre las partes**, con los municipios y otros agentes económicos como las compañías de seguros, clubes, etc
5. La norma propuesta, **lejos de beneficiar a los usuarios** de los servicios públicos, **los perjudicaría directamente**, puesto que obligaría a que las empresas reduzcan o eliminen la opción de pagar sus recibos a través de ventanillas de bancos u otros centros de cobro de terceros.
6. (...) la iniciativa bajo comentario **sería inconstitucional**, en tanto transgrede (...) lo dispuesto en los preceptos constitucionales referidos a la prohibición de expedición de leyes especiales por razón de la diferencia de las personas (artículo 103° de la Constitución), la defensa del interés de los consumidores y usuarios (artículo 65° de la Constitución) y la prohibición de modificar los términos contractuales mediante leyes (artículo 62° de la Constitución), además de afectar el pluralismo económico existente (artículo 60 de la Constitución) (...).”

3. De la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - **SEDAPAL**, que mediante Carta N° 1684-2006-GG, recibida el día 17 de Octubre, manifiesta su **opinión desfavorable** a través de las siguientes consideraciones:

- “ 1. Las empresas de servicios públicos **no trasladan comisión alguna por cobranza a sus usuarios**, son éstos los que escogen donde pagar sus obligaciones, existiendo para ello, una serie de posibilidades para hacerlo.
2. El **pago** de los recibos por servicios públicos **en entidades bancarias** o financieras, es sólo **una de las múltiples opciones** (...)
3. Cabe resaltar que los **bancos prestan servicios de recaudación, previo acuerdo entre las partes**, con los municipios y otros agentes económicos como las compañías de seguros, clubes, etc, respecto a los cuales los usuarios ejercen el mismo poder de elección al optar si efectúan sus respectivos pagos a través de las ventanillas bancarias o en las propias oficinas de las instituciones señaladas.
4. La norma propuesta, **lejos de beneficiar a los usuarios de los servicios públicos, los perjudicaría** directamente, puesto que obligaría a que las empresas reduzcan o

eliminen la opción de pago de sus recibos a través de ventanillas de bancos u otros centros de cobro de terceros(...)

5. Además (...) la iniciativa propuesta **sería inconstitucional**, en tanto transgrede lo dispuesto en los preceptos constitucionales referidos a la prohibición de expedición de leyes especiales por razón de la diferencia de las personas (artículo 103° de la Constitución), la defensa del interés de los consumidores y usuarios (artículo 65° de la Constitución) y la prohibición de modificar los términos contractuales mediante leyes (artículo 62° de la Constitución), además de afectar el pluralismo económico existente (artículo 60 de la Constitución) (...)."

Es necesario señalar adicionalmente **otros antecedentes de opinión de SEDAPAL:**

- **En la Carta N° 1381-2003-GG**, se señala lo siguiente "(...)Es importante resaltar que SEDAPAL efectúa un pago de comisiones a las entidades indicadas en la relación adjunta, las cuales no se trasladan a nuestros clientes ya que se trata de entidades que cuentan con un contrato con SEDAPAL para la recaudación de nuestros recibos.(...) hacemos de conocimiento que SEDAPAL desconoce el monto de las comisiones, si las hubieran, que las entidades financieras cobran a los clientes por recibir el pago de los servicios de SEDAPAL de recaudación de nuestros recibos."
- **En la Carta N°1801-2005-GG**, se proponen consideraciones a tomar en cuenta en el análisis de la propuesta: Desde el análisis legal, se plantea que los convenios de cobranza celebrados con entidades bancarias (entre otras) para facilitar el pago de los recibos, se dan en el marco de la libertad contractual o autonomía privada, regulada en el artículo 62° de la Constitución, y de la libertad de contratar (art. 2° numeral 14); asimismo se expresa el derecho de los usuarios a elegir y el natural incentivo que tienen las empresas prestadoras de servicios públicos de poner "(...) a disposición de sus usuarios la mayor cantidad posible de centros de pago, para beneficio de estos últimos y para optimizar los procesos de recaudación(...)"; adicionalmente se cita la opinión de la Defensoría en reconocimiento a la actuación transparente de SEDAPAL: "(...) De forma particular el Oficio DP-2004-494 de la Defensoría del Pueblo reconoce la actuación transparente de SEDAPAL en el tratamiento del cobro de comisiones que no lesiona intereses de sus usuarios: "(...) algunas empresas prestadoras de servicios públicos como SEDAPAL y las empresas distribuidoras de electricidad, actualmente retribuyen a los terceros recaudadores –supermercados e instituciones financieras- por los servicios que estos les prestan, asumiendo el costo de la cobranza sin traslado al usuario (...) ". Finalmente, sus conclusiones consideran que el proyecto de Ley N° 13531 no es viable por contravenir el artículo 62 de la Constitución que establece la libre contratación, y por que el proyecto implicaría incrementos tarifarios, por ser un costo no contemplado en la estructura tarifaria.

4. De la Asociación de Bancos del Perú - **ASBANC**, que mediante Oficio N° C0133-2006-GG-ASBANC, emite **opinión desfavorable**, considerando que:

"(...) las empresas de servicios públicos actualmente no trasladan ninguna comisión por cobranza a sus usuarios, son estos los que escogen donde pagar sus obligaciones (...)."



Se señala que existen una serie de alternativas para que los usuarios de servicios públicos puedan cumplir con sus obligaciones, muchas de las cuales no tienen recargo, como el cargo en cuenta, en supermercados y farmacias, entre otros. Se manifiesta que quienes pagan en ventanilla es porque les es más cómodo no desplazarse a otros lugares y que el fundamento de la cobranza de comisiones por parte de las entidades financieras está sustentado en:

- “ 1. (...)la ley les faculta (...) efectuar cobros, recibir pagos o recaudaciones, según señala el artículo 221 numeral 29 de la Ley 26702 (...)
2. Estos servicios de cobranza y recepción de pagos son ofrecidos al público (...) que libremente decide o no utilizarlos(...)
3. El costo de estos servicios de pago, se encuentra plenamente sustentado (...) según el artículo 1241 del Código Civil que a la letra dice “los gastos que ocasione el pago son de cuenta del deudor (...).
4. Finalmente, el monto de las comisiones(...) son determinadas por cada empresa y según la libre oferta y demanda en un mercado de libre competencia(...)”.

Adicionalmente se recibió la opinión de la Asociación de Bancos (ASBANC) el día 4 de Octubre del 2006, a través de su Gerente General, Dr. Enrique Arroyo Rizo Patrón, quien concluyó que: ***“Mientras exista en el mercado una serie de posibilidades al alcance de todos,*** (...) el que debe decidir es el consumidor (...) nos parece que no debe legislarse sobre ese aspecto.”²

5. Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual - **INDECOPI**, que mediante Informe N° 102-2003/GEE, manifiesta opinión desfavorable, señalando que el usuario cuenta con diversas alternativas para el pago de sus recibos, que el proyecto podría ocasionar que las empresas soliciten a sus reguladores nuevos costos como parte de sus tarifas. Sugieren una mayor difusión de la información sobre los cobros para la realización de pagos por concepto de servicios públicos, para promover la competencia y consiguiente reducción.

Adicionalmente, se recibió la opinión de INDECOPI en la sesión del 4 de Octubre del 2006, a través de su presidente, el Dr. Jaime Thorne, quien concluyó que el proyecto de Ley estaría en contra del derecho a la libre competencia, la cual permitiría variedad de posibilidades. Planteó que debe permitirse el cobro al usuario ***siempre y cuando éste reciba la información necesaria sobre la variedad de posibilidades.***

6. De la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - **SUNASS**, que mediante Informe N° 074-2005/SUNASS-060, que plantea argumentos en función de los cuales habría que evaluar el proyecto. Señalamos algunos a continuación:
 - Es un supuesto errado considerar que en el rubro de gestiones de cobranza se incluyen las comisiones que cobran las entidades financieras, pues sólo está referido a los costos de emisión y distribución de recibos y el costo de cobranza de recibos vencidos.
 - Los usuarios de los servicios públicos no están obligados a realizar sus pagos en las entidades del sistema financiero, sino que tienen la opción de escoger de hacer el pago

² Ver Transcripción de la sesión del 4 de Octubre del 2006.



- en el centro de pago de la empresa o en una entidad financiera. Si no desean pagar la comisión pueden acudir al centro de pago del proveedor del servicio.
- Se coincide en que contratar entidades financieras para el cobro de recibos sin costo para las empresas de servicios públicos puede incentivar que no implementen centros de pago, por lo que debería exigírseles legalmente que cuenten con un número suficiente de éstos, con condiciones mínimas de atención al usuario.
 - Sin perjuicio de ello, el proyecto de ley podría generar: i) que las empresas proveedoras dejen sin efecto los convenios con entidades financieras y exigir el pago directo; o ii) que trasladen a la tarifa el costo de las comisiones a pagar a las entidades financieras; y en ambos casos se perjudicaría a los usuarios.
7. De la Superintendencia de Banca y Seguros - **SBS**, que mediante oficio N° 20216-2005-SBS, señala lo siguiente:
- a) Constituye un servicio que prestan las empresas financieras a cambio de una retribución y que requiere el establecimiento de una adecuada infraestructura que las empresas de servicios públicos no tienen por la naturaleza de su negocio, debido a los altos costos.
 - b) El pago de servicios a través de empresas financieras es una opción que facilita al cliente el cumplimiento de su obligación, pudiendo recurrir a los locales propios de las empresas prestadoras de servicios públicos.
 - c) La propuesta generará un incremento en los costos de las empresas de servicios públicos, que se traducirá en un alza de tarifas, que se aplicará indistintamente entre aquellos que usan los centros de pago propios o entidades financieras, lo que podría generar efectos contrarios a los deseados.
 - d) La mejor medida para proteger a los usuarios es informando de los costos al hacer uso del servicio de pago a través de empresas del sistema financiero y elegir libremente.
8. De la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - **ASPEC**, expresando su **apoyo al proyecto**, por contribuir a la defensa de los intereses económicos de los usuarios, quienes no tienen por qué asumir el costo, sino las empresas proveedoras, dado que son éstas las responsables de poner a disposición de los usuarios un sistema eficiente de recaudación.

IV. MARCO LEGAL

- ❖ Constitución Política, artículos 2° - inciso 14°, 61°, 62° y 65°.
- ❖ Código Civil, artículos 1351° a 1363° y 1755° a 1770°.
- ❖ Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, artículos 63° a 73°.
- ❖ Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC.
- ❖ Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones – Decreto Supremo N° 006-94-TCC, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 027-2004-MTC.
- ❖ Ley de Protección al Consumidor – Decreto Legislativo N° 716, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI.

V. ANÁLISIS

La iniciativa legislativa se fundamenta en el exceso que cometen ciertas empresas proveedoras de servicios de agua, luz y teléfono, al trasladarle a los usuarios y consumidores las comisiones que cobran las empresas del sistema financiero, por pagar sus correspondientes recibos.

Evaluaremos los argumentos en contra de la aprobación de la iniciativa de Ley en contraposición a los argumentos a favor:

Un **primer argumento** lo dan tanto ADEPSEP, como SEDAPAL y ASBANC, considerando que las empresas de servicios públicos no trasladan las comisiones por cobranza a sus usuarios. Esta afirmación, a la luz de la opinión de la Defensoría del Pueblo, es errada pues los **costos de cobranza son inherentes a la actividad comercial de las prestadoras de servicios**. Son éstas las que **contratan con terceras** personas jurídicas para que se les brinde el servicio de recaudación de lo facturado al consumidor. Siendo el usuario ajeno al contrato, sus alcances no deben de aplicársele.

Trasladar el pago de estas comisiones a los usuarios y consumidores, implica que las empresas proveedoras de los servicios de agua, luz y teléfono, ahorren en lo que significaría implementar centros de cobranzas, esto es, gastos de alquiler de locales, pago de servicios, remuneraciones y beneficios sociales, adquisición y mantenimiento de estructuras (inmuebles, maquinarias, etc), impuestos entre otros. Ahora bien, las empresas prestadoras de servicios públicos han preferido tercerizar el servicio de recepción de pagos en lugar de incrementar los propios. Es evidente que ello sucede porque les resulta más beneficioso económicamente.

Un **segundo argumento** en contra del proyecto, señala que el pago en entidades bancarias es sólo una de las múltiples opciones que tienen los usuarios y que son éstos los que eligen donde pagar de acuerdo a esa gama de posibilidades; incluso ASBANC menciona que "...mientras exista en el mercado una serie de posibilidades al alcance de todos... el que debe decidir es el consumidor..."³. Frente a este argumento, nos preguntamos si en realidad existe una serie de posibilidades al alcance de todos o si, como lo menciona la Defensoría del Pueblo, no existen alternativas para el usuario y éste está siendo llevado en la práctica "...compulsivamente hacia un banco."⁴ Como veremos a continuación, las posibilidades no son tantas ni en igualdad de condiciones para todos.

Tomando en cuenta el concepto de **calidad del servicio público y atención al usuario**, las empresas prestadoras de servicios tienen la responsabilidad de ofrecer a sus usuarios las **facilidades necesarias** para que puedan realizar los pagos por el consumo de los servicios recibidos, obligación que supone, tal y como lo han señalado la Defensoría del Pueblo y la SUNASS, contar con suficientes centros de pago habilitados que tengan mínimas condiciones de atención.

Según información de las propias empresas prestadoras de servicios públicos, éstas **no cuentan con suficientes centros de recaudación de pagos**. Tal como puede verse en el caso de Lima, las empresas prestadoras de servicios públicos cuentan apenas entre 11 y 18 centros de recaudación:

³ Ver Intervención de Enrique Arroyo EN: Transcripción de la sesión del 4 de Octubre del 2006.

⁴ Ver Intervención de Carlos Alza EN: Transcripción de la sesión del 4 de Octubre del 2006.

CENTROS DE PAGOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LIMA

EMPRESA	N° de Usuarios	N° de Centros de Pago Propios	Proporción Usuarios/ Centros de Pago
LUZ DEL SUR	723,756	11	65,796
EDELNOR	912,096	11	82,917
SEDAPAL	1'070,047	18	59,447
TELEFÓNICA	1'303,535	12	108,628

Tomado del Dictamen del P.L. 13531/2005-CR

Ahora bien, un insuficiente número de centros de pago de las entidades prestadoras de servicios públicos, **no justifica que los usuarios deban abonar comisiones a terceros para lograr condiciones adecuadas de pago.** Veamos a continuación un cuadro con los montos que cobran las entidades financieras por el cobro de los recibos de servicios públicos en ventanilla:

Comisiones que cobran las instituciones bancarias por el pago de los recibos de servicios públicos en ventanilla

	B. Financiero			B. Interbank			B. Sudamericano			B. Wiese			BIF			B. Continental			B. De Credito			
	Cliente	No Cliente	Recibos vencidos	Cliente	No Cliente	Recibos vencidos	Cliente	No Cliente	Recibos vencidos	Cliente	No Cliente	Recibos vencidos	Cliente	No Cliente	Recibos vencidos	Cliente	No Cliente	Recibos vencidos	Cliente	No Cliente	Recibos vencidos	
Agua																						
Sedapal	SI.0	SI.1,50	No	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	No	SI.2	SI.2	SI	-	-	-	
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Luz																						
Edelnor	SI.0	SI.1,50	No	SI.0	SI.0	SI	SI.0	SI.0	LEE	-	-	-	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	-	-	-	
Luz del Sur	SI.0	SI.1,50	No	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	SI.2	SI.2	No	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	-	-	-	
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Telefono																						
Telefónica	SI.0	SI.1,50	SI	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	SI	
Bellsouth	-	-	-	-	-	-	SI.2	SI.2	LEE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SI.0	SI.0	SI	
AT&T	-	-	-	-	-	-	SI.2	SI.2	LEE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Calcul																						
Telefónica	SI.0	SI.1,50	SI	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	SI.2	SI.2	SI	\$0.70	\$0.70	No	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	
Bellsouth	SI.0	SI.1,50	No	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	SI.2	SI.2	No	\$0.70	\$0.70	No	-	-	-	SI.0	SI.0	SI	
TIM	SI.0	SI.1,50	No	SI.2	SI.2	SI	SI.2	SI.2	LEE	SI.2	SI.2	No	-	-	-	SI.0	SI.0	SI	SI.0	SI.0	SI	
Nodal	-	-	-	SI.2	SI.2	SI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SI.0	SI.0	LEE	SI.0	SI.0	SI	
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Tomado de: Informe de INDECOPI N° 102-2003/GEE

Un **tercer argumento** en contra de la iniciativa legislativa menciona que las empresas privadas de servicios públicos brindan información periódica y suficiente a los usuarios, y la opinión de INDECOPI, a través de su presidente, plantea que debe permitirse el cobro al usuario **siempre y cuando éste reciba la información necesaria sobre la variedad de posibilidades**. La pregunta que habría que hacer al respecto es si efectivamente los usuarios cuentan con la información adecuada sobre los centros de pago, más aun en un país con diferencias extremas, que el Estado está en el deber de revertir.

Adicionalmente, habría que indicar que las empresas prestadoras de servicios públicos, por su situación económica, se encuentran en mejores condiciones para negociar con las entidades financieras u otras entidades el precio a pagar por la recaudación de los pagos de los usuarios, mientras que estos se encuentran a merced de los bancos y otras entidades, quienes le pueden imponer cualquier monto como comisión.

Un **cuarto argumento** en contra de la iniciativa anota que las entidades bancarias prestan sus servicios de recaudación, previo acuerdo entre las partes, no solo a las empresas prestadoras de servicios públicos sino también a otros agentes económicos como clubes y compañías de seguros.

Una respuesta a este argumento es que no podemos confundir un servicio público con cualquier servicio. El Estado tiene el deber de garantizar la prestación de los servicios públicos, constitucionalmente, y en el marco internacional, la noción de servicio público está orientada a evitar cualquier limitación a dicho servicio.

Un **quinto argumento** en contra de la iniciativa afirma que la norma propuesta, en lugar de beneficiar a los usuarios, los perjudicaría, pues se obligaría a las empresas a reducir o eliminar la posibilidad del pago en entidades financieras.

Con respecto a este tema, la existencia de establecimientos que no cobran por el pago de servicios -Supermercados como Wong, Plaza Vea, y el mismo Banco de la Nación- y el hecho de que recientemente algunos bancos hayan dejado de cobrar esta comisión por pago de servicios, nos muestra que esta posibilidad es poco probable.

Finalmente, el **sexto argumento** se refiere a la posible inconstitucionalidad de la norma propuesta por transgredir los artículos 103, 65, 62 y 60:

- Con respecto al artículo 103, el cuestionamiento es que el ámbito de aplicación de esta iniciativa de Ley se circunscribe a las empresas operadoras de servicios públicos, excluyendo a otras que presten servicios públicos o a los servicios que directamente brinda el Estado. En este caso el dictamen considera que es necesario emitir esta ley por la naturaleza de las cosas, aun cuando podría extenderse a otras entidades.
- Con respecto al artículo 65, mientras los argumentos en contra de la iniciativa consideran que se perjudicaría al usuario al limitársele oportunidades de pago y elevarse las tarifas, el dictamen considera lo contrario pues se defendería el interés de los consumidores y usuarios al impedir que se les traslade una comisión por un contrato del que ellos no forman parte, además son los organismos reguladores los encargados de vigilar que los servicios públicos

se den de manera adecuada y que las tarifas correspondan al servicio prestado. Como dice este artículo, el Estado debe defender el interés de los consumidores.

- Con respecto al artículo 62, la argumentación en contra dice que los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes y se dice que esta iniciativa de ley obligaría a modificar los contratos entre las empresas prestadoras de servicios y los bancos. El dictamen recoge el espíritu del artículo al tratar de garantizar que las partes pacten válidamente sin implicar a un tercero, que sería el consumidor, y de acuerdo a las normas vigentes.
- Con respecto al artículo 60, sobre el pluralismo económico, éste no se vería afectado.

La norma pretende restablecer el derecho del consumidor de recibir una atención de calidad, que incluya las facilidades de cobranza con diversas posibilidades e información adecuada- y evitar todo tipo de limitación del servicio e injusticias que se cometen en su perjuicio al trasladarle el pago de comisiones, que deberían de asumir responsablemente las propias empresas proveedoras por haber establecido contratos de tercerización de la cobranza con las diversas entidades financieras.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Por las consideraciones expuestas, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70º, inciso b), del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, acuerda recomendar la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley N° 00183/2006-CR, con el siguiente **TEXTO SUSTITUTORIO**:

LEY QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANEAMIENTO, ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES DE ASUMIR LOS COSTOS Y COMISIONES POR PAGOS DE DICHS SERVICIOS A TRAVÉS DE TERCEROS

Artículo Único.- Pago de servicios públicos a través de terceros

Las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones que contraten con terceros el cobro, recepción o recaudación de los pagos de dichos servicios deben asumir los costos, retribuciones o comisiones que se establezcan para tal efecto, sin que puedan ser trasladados a los usuarios.

Disposiciones Finales

Primera.- La presente ley entrará en vigencia a los treinta días después de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Segunda.- Deróguense todas las normas que se opongan a la presente ley.

Salvo mejor parecer.
Dése cuenta,
Sala de Comisión

Lima, 25 de octubre de 2006.



Yonhy Lescano Ancieta
Presidente

Juvenal Ordoñez Salazar
Vicepresidente

Luciana León Romero
Secretaria

Edgard Reymundo Mercado

Isaac Serna Guzmán

Cenaida Uribe Medina

Julio Herrera Pumayauli

Luis Galarreta Velarde

Carlos Raffo Arce

Pedro Santos Carpio
Ejerce la condición de titular ante la ausencia
del congresista Edgar Reymundo Mercado