



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA”

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

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2013-2014

ACTA DE LA TERCERA SESIÓN ORDINARIA

Martes 17 de setiembre de 2013

En Lima, en la Sala N° 2 del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República, siendo las 10:03 minutos del martes 17 de setiembre del año 2013, se inició la Tercera Sesión Ordinaria de la comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, bajo la presidencia de la congresista Julia Teves Quispe; contando con la presencia de los siguientes señores congresistas: Freddy Sarmiento Betancourt, Emiliano Apaza Condori, Rubén Condori Cusi, Jaime Delgado Zegarra, Luis Galarreta Velarde y Yonhy Lescano Ancieta. Los siguientes congresistas presentaron licencia y justificación: Cecilia Tait Villacorta, Elard Melgar Valdez y Julio César Gago Pérez. Con el quórum reglamentario se dio inicio la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión.

APROBACIÓN DEL ACTA

La **presidenta** sometió a consideración la aprobación del Acta de la Segunda Sesión Ordinaria de fecha 10 de setiembre del 2013, la cual fue aprobada por unanimidad.

I. SECCIÓN DESPACHO

La **presidenta** dio cuenta de los documentos recibidos y remitidos, así como de los proyectos de ley ingresados a la Comisión.

II. SECCIÓN INFORMES

La **presidenta** informó que la Comisión cursó oficio a Osiptel para que informe respecto de la caída de red de la empresa CLARO el 28 de agosto último y que perjudicó a los usuarios de dicha empresa, por el que confirmaron que la interrupción del servicio fue de 5 horas y las zonas afectadas fueron Huancavelica, Junín, Lima y Loreto. La información de Osiptel, fue remitida a los miembros de la Comisión, en atención a las acciones de fiscalización que realizan permanentemente.

Asimismo, hizo de conocimiento a los miembros de la Comisión, que la Comisión a partir de la fecha ha implementado la remisión vía electrónica de los anexos de las citaciones, remitiéndose físicamente las citaciones, la agenda y los pre dictámenes.

III PEDIDOS

La **presidenta** dio la palabra a los congresistas que quisieron hacer su pedido.

El **congresista Jaime Delgado Zegarra** informó que el lugar donde se desarrolló el evento de Mistura en el Distrito de Magdalena del Mar, los asistentes estaban incomunicados. Sobre al respecto, pidió que se remita documento a la empresa de Claro y Osiptel, para que informen al respecto.

ORDEN DEL DÍA

1. Tema: Resultados de la Supervisión de la Defensoría del Pueblo a los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

La **presidenta** invitó a la doctora Giannina Avendaño Vilca, Jefe del Área de Servicio Públicos de la Defensoría del Pueblo.

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

La doctora Giannina Avendaño Vilca, expuso visualizando mediante las diapositivas, relacionado a la Calidad de la atención en las oficinas comerciales de las empresas de telecomunicaciones, electricidad y saneamiento.

La presidenta cedió la presidencia al vicepresidente congresista Freddy Sarmiento Betancourt. **El señor vicepresidente** Freddy Sarmiento Betancourt asumió la presidencia, seguidamente otorgó la palabra a la doctora Giannina Avendaño Vilca para que siga con su exposición.

La Doctora Giannina Avendaño Vilca indicó que los objetivos de la supervisión a las empresas comerciales prestadoras de servicio, con relación a la calidad de la atención que se brinda a los usuarios cumple con tres aspectos: 1. Accesibilidad física: puertas de ingreso, rampas, ventanillas de atención preferente y acceso a servicios higiénicos. 2. Disponibilidad de los Libros de Reclamaciones / Observaciones. 3. Tiempos de espera.

Señaló, que en junio del 2012, se efectuó la primera supervisión a oficinas comerciales de las empresas Edelnor, Luz del Sur, Telefónica del Perú, América Móvil y Sedapal. Posteriormente entre los meses de agosto a octubre del 2012, siguiendo con la supervisión abarcó aspectos de infraestructura, disponibilidad de los libros de reclamaciones/observaciones y tiempos de espera en la atención.

Dijo que la supervisión se realizó en 33 oficinas comerciales prestadoras de servicios públicos: 12 del sector eléctrico (Edelnor S.A y Luz del Sur S.A), 12 del sector telecomunicaciones (Movistar -Telefónica y América Móvil S.A) y 9 del sector saneamiento, localizadas en 17 distritos de Lima.

Explicó que se revisaron las condiciones de accesibilidad física a las oficinas comerciales, tomando en cuenta la existencia de infraestructura que permita una atención adecuada a los usuarios; y conforme a lo establecido en los dispositivos legales. Teniendo en cuenta la sanción ante el incumplimiento de las normas vigentes está a cargo de las municipalidades.

Sobre la disponibilidad de los libros de observaciones / reclamaciones, indicó que las 33 oficinas supervisadas cuentan con esos libros, en ellas se pueden registrar las distintas quejas relacionadas a la calidad de la atención. Sin embargo, indicó que debe de haber una mayor supervisión por parte de los organismos reguladores en lo que se refiere al libro de observaciones, y el Indecopi en cuanto al libro de reclamaciones, y a su vez puedan cumplir con los procedimientos establecidos para ello. En el sector eléctrico y saneamiento, la regulación de estos sectores ha previsto que en cada oficina comercial de las empresas distribuidoras exista un "Libro de observaciones. En el Sector telecomunicaciones, la tramitación de quejas de los usuarios se realiza a través de su registro en el Libro de reclamaciones de acuerdo a las normas vigentes.

Asimismo, señaló que las Empresas distribuidoras de electricidad que han supervisado, cuentan con el libro de reclamaciones debidamente foliado y rubricado por Osinergmin. Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, las empresas de Movistar cuentan con el Libro de Reclamaciones en versión "virtual". Sin embargo, este medio podría limitar al usuario la posibilidad de registrar por sí mismo la queja.

Con relación al "TIEMPO DE ESPERA"; reclamos, pagos y otros servicios: indicó que la regulación actual no contempla la supervisión de los tiempos de atención de reclamos de los usuarios en las empresas prestadoras de servicios públicos.

Indicó que en el sector eléctrico, OSINERGMIN supervisa el tiempo de atención en las oficinas de cobranza, el cual no debe exceder el tiempo estándar de 15 minutos, pero no tiene regulado el tiempo de atención de reclamos. Indicó que Osiptel ha aprobado una norma hoy para supervisar el tiempo de atención a los usuarios. Indicó también, que la Sunass no cuenta con regulación en cuanto al tiempo de atención de pagos y de reclamos, por lo cual estimó que debe generar una normativa para supervisar esos tiempos de atención.

Manifestó que en las supervisiones que se hizo a las empresas prestadoras de servicios públicos, se ha podido comprobar que en la mayoría de los entrevistados reportó que han

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

acudido a realizar pagos de servicio. Caso contrario se observó que existen demoras en la atención de reclamos. Las municipalidades distritales y provinciales, según las normas están en la obligación de verificar que los establecimientos de atención al público cumplan con adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.

Seguidamente, visualizó las oficinas comerciales que deben adecuar su infraestructura conforme a lo establecido en la norma, con relación a la adecuación de las rampas de acceso, adecuación de ventanillas de atención preferencial, habilitación de servicios higiénicos para el uso de las personas con discapacidad. Indicó que las 33 oficinas comerciales cuentan con los libros de observaciones / reclamaciones. Sin embargo, 12 oficinas comerciales de las empresas Telefónica (Movistar) y América Móvil (Claro) cuentan con el Libro de Reclamaciones “virtual”.

Dijo que los Organismos reguladores y el Indecopi, en el caso de los Libros de Observaciones y el Libro de Reclamaciones, respectivamente, deben supervisar el contenido de las quejas registradas en los libros, así como la atención otorgada por la Oficina Comercial.

Con respecto a las oficinas comerciales de Edelnor y Luz del Sur; se pudo visualizar que la mayoría de los entrevistados, reportó haber acudido a realizar el pago del servicio, los mismos que fueron atendidos en menos de 15 minutos. Sin embargo, la atención de los reclamos en las oficinas presenta un mayor tiempo de espera.

Respecto a las oficinas comerciales de Telefonía y América Móvil; indicó que en el caso de la empresa Telefónica, el 53% de los entrevistados reportó haber acudido a la oficina comercial a presentar un reclamo. En tanto en el caso de América Móvil, el 32% de los entrevistados reportó haber acudido a presentar un reclamo y otro porcentaje igual a realizar pagos. En ambas empresas, se registró que más del 40% fueron atendidos en un tiempo mayor a 30 minutos.

Con respecto de las oficinas comerciales de Sedapal; indicó que el 46% de los entrevistados reportó haber acudido a realizar un reclamo. En tanto otro 45% señaló haber acudido a realizar el pago del servicio. Asimismo, el 51% de los entrevistados fue atendido en un tiempo menor a 15 minutos, la mayor parte de ellos fueron usuarios que acudieron a pagar su recibo. No obstante, en la atención de reclamos se registraron tiempos de atención superiores a los 30 minutos.

El congresista Jaime Delgado Zegarra preguntó cuál es la metodología que utilizó la Defensoría del Pueblo para llegar a los resultados expuestos, teniendo en cuenta que no es igual un día lunes a sábado; no es igual 10:00 a.m. a 1.00 tarde, un 15 del mes a un 30 del mes que es día de pago.

En cuanto al tiempo de espera de atención, opinó que los reclamos se tendrían que trabajar en función de la cantidad de usuarios que existe en la empresa. Con relación a la satisfacción del usuario, preguntó ¿los consumidores que van a reclamar o van a pagar quedan satisfechos o no?.

Mostró preocupación por las distancias que el usuario tiene que trasladarse hacia el centro comercial para hacer el trámite, entonces preguntó cuál es estándar en tiempo promedio, porque se tiene que comparar con alguna muestra, ¿cuál es la relación tiempo de espera de atención y distancia a recorrer?.

La señora Avendaño indicó que han visitado las oficinas comerciales de lunes a viernes, y los horarios han sido distintos, indicó que en la mañana y tarde es donde hay mayor afluencia.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios entrevistados, al parecer no existe satisfacción y existe saturación continua en las oficinas de Sedapal, en los distritos de San Miguel y Comas.

Precisó que en casi todos los casos el tiempo de atención no supera los 15 minutos, que es un tiempo estándar, tal como ha fijado Osinergmin. Indicó que se debe tener en cuenta que por la complejidad del reclamo tardan más en la atención.

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

En cuanto al tiempo de las distancias de los usuarios que tienen que trasladarse, indicó que no han supervisado ese aspecto, sin embargo, opinó que se debe instalar oficinas en los distritos que tengan una mayor cantidad de usuarios.

El señor presidente otorgó la palabra al señor Julio Salvador Jácome Gerente General de Osinergmin.

El señor Julio Salvador Jácome indicó que ellos están supervisando a las empresas eléctricas y actualmente superan los seis millones de usuarios a nivel nacional. Señaló que las empresas cuentan con el libro de observaciones, en la cual se registran los reclamos y se aseguran de su eficaz atención.

Respecto de los tiempos de espera, indicó que tienen un tiempo que es de 15 minutos para efectos de la atención de los pagos de los recibos. Y que esperan reducir el tiempo.

Estimó, que cuentan con una escala de sanciones para las empresas se hacen acreedoras en cuanto exceden el tiempo de los 15 minutos.

Señaló que los usuarios pueden hacer sus reclamos vía telefónica y las empresas están obligadas no solamente recibirlos, sino a darle un número codificado para que pueda luego hacer el seguimiento.

El señor presidente cedió la palabra al señor Humberto Sheput, Gerente de Servicios y Usuarios de Osiptel.

El señor Humberto Sheput señaló que hoy se ha publicado en el diario oficial El Peruano el Reglamento de Calidad de Atención de los Usuarios para las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles. Indicó que el reglamento recoge una serie de indicadores y disposiciones que van a hacer que los tiempos que los usuarios, para realizar gestiones, trámites tanto en las oficinas comerciales como en los *Call Centers* de las empresas operadoras se disminuyan, que es la finalidad de la norma, y que además se corrijan algunas conductas que se han podido detectar, que afectan el ejercicio de los derechos de estos usuarios.

Finalmente, indicó que los indicadores expuestos y que se encuentran en el reglamento, mejorarán la calidad de servicio en la atención a los usuarios.

El señor presidente cedió la palabra al señor Carlos Fierro Garcés, encargado de la Gerencia de Usuarios de la Sunass.

El señor Carlos Fierro Garcés presentó su exposición mediante diapositivas, señaló se han asociado con la Cámara de Comercio, por el ajuste de presupuesto que tienen, indicando que ellos están instalados en las propias oficinas de las empresas prestadoras de servicios,

Señaló que en Lima, cuentan con cinco gestores, los cuales tienen un año, que son en los siguientes distritos: En el Callao, Comas, San Juan de Lurigancho, Ate Vitarte y Villa El Salvador.

Con respecto al libro de observaciones, indicó que existe la disponibilidad en tres de los cinco centros de servicios.

En cuanto al tiempo de atención, que el cliente llega a la ventanilla de la empresa, intenta disuadir de que el cliente presente su reclamo, por lo que tuvieron que colgar el formato en la página web, a efecto que el cliente tenga acceso a ello y lo pueda registrar su reclamo, y entregarlo en la ventanilla. Asimismo se indicó que los usuarios del distrito de Comas muestran su insatisfacción por la atención.

En cuanto al tiempo de espera del usuario, indicó que en los distritos de San Juan de Lurigancho, Ate Vitarte y el Callao, Villa el Salvador y Comas el tiempo de espera es razonable, siendo de 15 minutos, teniendo en cuenta que en los días con más afluencia de público, el tiempo de espera en la atención supera los 15 a 30 minutos.

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

En cuanto a la etapa de conciliación, indicó que no ha tenido buenos resultados, considerando, que Sedapal quiere simplemente fraccionar la deuda. También manifestó que la Sunass está supervisando la infraestructura de las empresas.

Finalmente, señaló que la presencia de los gestores ha generado un cambio en la actitud hacia el usuario, Sedapal se ve comprometido a dar una mejor atención.

La congresista Julia Teves Quispe, retoma la presidencia de la Comisión.

La presidenta cedió la palabra al congresista Freddy Sarmiento para realizar su pregunta.

El congresista Freddy Sarmiento sobre la exposición de la Defensoría del Pueblo, observó que no hay una base estadística con la cual se pueda evaluar los indicadores ponderados.

Opinó que sí se podría estandarizar, coordinando con los organismos, ministerios, usuarios, proveedores, para buscar la forma de poder medir estas evaluaciones, a efecto de que se pueda regular las deficiencias, y mejorar la calidad de atención para los usuarios. Sobre los puntos de accesibilidad física, libro de reclamaciones, hay deficiencias en el llenado por la vía virtual, así como en el seguimiento de ese reclamo.

El congresista Jaime Delgado indicó que en el caso de que un usuario vaya con un documento redactado, puede tener la dificultad, porque no le pueden recibir el documento, dado que le pueden solicitar el formato que han establecido.

En cuanto al tema de la calidad del agua. En el caso de las personas que tienen su tanque en su propia casa, al cual no le dan mantenimiento, entonces, por ahí hay un circuito de contaminación del agua; preguntó ¿qué es lo que se está haciendo con la calidad del agua? Porque no solo se tendría que garantizarse en la planta de tratamiento, sino en el caño, o sea sacar muestra de los caños y ver si realmente ahí está llegando el agua potable.

En cuanto al tema de la calidad del alumbrado público. Preguntó ¿Quién está fiscalizando cuando en las calles hay focos quemados, lo cual perjudica al usuario?

El congresista Emiliano Apaza refirió que en el distrito de San Juan de Lurigancho existen irregularidades en la venta del agua, por malos servicios que Sedapal brinda.

Opinó, que se debería formar una mesa de trabajo a nivel de Lima y regiones, para buscar solución a los problemas que vienen afectando el servicio de atención de calidad.

El congresista Yonhy Lescano preguntó a la Defensoría del Pueblo, que está haciendo para que las observaciones que ha hecho sean subsanadas, que medidas realiza. En cuanto a la infraestructura, no ha hecho referencia de los asientos, para las personas preferentes.

Solicitó que Osinergmin actualice la banda de precios de los combustibles cada dos meses.

Pidió explicación al representante de Osiptel, en cuanto al alquiler de un inmueble que han realizado por cuatro años, por el cual pagan casi un millón de dólares, el cual pareciera direccionada la licitación.

Explicó, que en el Código de defensa del consumidor, de fecha 2 de setiembre de 2010; 2011; 2012; 2013, tres años, se dijo que "los minutos no consumidos se deberían acumular a favor del cliente", entonces exhortó a Osiptel a reglamentar sobre el tema.

Con relación al reglamento que se público hoy, preguntó ¿por qué no se les obliga a las empresas para que no estén cortando el servicio cuando un usuario está hablando?.

Señaló que en una parte del reglamento dice: "Supervisión, el Osiptel podrá establecer en caso considere necesario un procedimiento específico para supervisar el cumplimiento de la presente norma". También dice: "Las empresas operadoras deberán publicar los resultados de la medición de sus respectivos indicadores de calidad de atención". Estimó que no es prudente que ellos mismos verifiquen esos resultados de calidad.

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

Con respecto al servicio del cable, preguntó porque han subido las tarifas de algunos planes de servicio, de 10 a 15 soles sin previo aviso. Solicitó que se reitere la carta de invitación a los titulares de las instituciones, para la próxima sesión.

La presidenta indicó al congresista Lescano Ancieta que con ese propósito hará la carta reiterativa para que vengan personalmente cada uno de los titulares a la comisión.

Asimismo, advirtió que tomará en cuenta la solicitud de conformar un grupo de trabajo, para poder tener como comisión de trabajo, a fin de fiscalizar e investigar.

Señaló, que el objetivo de la Comisión es trabajar por los consumidores, y trabajará en función de resultados. La existencia de cada institución representa el objetivo central de la institución y en ese sentido le preocupa, por ejemplo, los resultados que se tienen en tiempo de espera.

Indicó que en el Congreso de la República está el Módulo de atención al usuario, el cual se encuentran en la esquina de Andahuaylas y Junín, seguidamente ilustro las cifras de atención que tiene a la fecha.

Con relación a los medidores, preguntó porqué se supervisan solo el 20% de los medidores por año, por qué no supervisan el 100%, además ya existen fallas en los medidores.

Por ello, la presidenta consideró que es urgente que Osiptel, Sunass, también marquen la pauta para poder mejorar la atención de los usuarios.

La presidenta otorgó a la doctora Giannina Avendaño, para responder las preguntas.

La doctora Giannina Avendaño Vilca indicó que los informes a lo que arriba la Defensoría del Pueblo, se publica y las recomendaciones se hacen de conocimiento a las empresas prestadoras de servicios y a los organismos reguladores para que puedan regular.

En cuanto de que sí existen o no asientos en las oficinas comerciales para personas preferentes, indicó que existe una ley.

El congresista Yonhy Lescano afirmó que si bien existe ventanilla preferente, de igual manera se forman las colas de las personas preferentes, e inclusive en la calle.

La doctora Giannina Avendaño indicó que el motivo principal es el tiempo de atención al usuario, a ello tiene que sumarse los gobiernos locales, porque ellos tienen que supervisar que existe una infraestructura adecuada para los usuarios.

Señaló que el regulador solamente va a supervisar la calidad de la atención que le brindan, sin perjuicio del contenido del reclamo. En ese sentido, indicó que en la conformación de la mesa de trabajo que implementará la comisión, debería integrarse los gobiernos locales.

Finalmente, con relación a la supervisión del agua potable, y los servicios de saneamiento en general, informó que la siguiente semana estarán viajando a la ciudad de Piura, hacer una supervisión de la gestión de las aguas residuales.

La Presidenta cedió la palabra al doctor Julio Salvador representante de Osinergmin.

El señor Julio Salvador en cuanto a la estandarización para medir los resultados de la supervisión, indicó que cuentan con una base estandarizada, y precisó que tienen indicadores para casi todos los procedimientos que ellos tienen manejando.

Señaló que han realizado un análisis de cuáles son los reclamos más frecuentes, por lo que explicó sobre dos casos que eran más frecuentes, la calidad de los medidores, y el tema de las facturaciones, adicionalmente el corte y re conexión, y indicó que para ello tienen procedimientos específicos.

Respecto del seguimiento de los reclamos, indicó que ellos se aseguran que se cumpla el procedimiento, caso contrario sancionan a dichas empresas que no cumplan.

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

Con relación a la pregunta de la calidad del alumbrado público, indicó que cuentan con la norma que se llama técnica calidad de servicio eléctrico, que es establecida por el Ministerio de Energía y Minas.

Asimismo, indicó que les falta la segunda parte de la norma técnica de calidad de servicio eléctrico, que tiene que ver con el nivel de iluminación que cada uno de estos elementos, por lo que espera promoverla.

En cuanto a los asientos que deben haber en los centros comerciales, indicó deben de contar con éstos ello, teniendo en cuenta la infraestructura del local.

Señaló que el precio de los combustibles es un mercado de competencia y como tal no hay una regulación de precios, los agentes que comercializan los combustibles pueden fijar los precios según la conveniencia que ellos tengan y porque así está establecido en el mercado.

La presidenta concedió la palabra al señor Humberto Sheput Gerente de Protección y Servicio al Usuario.

El señor Humberto Sheput se comprometió a gestionar el envío de un informe completo sobre el proceso del alquiler del nuevo edificio para ser utilizado por Indecopi.

Sobre la pregunta de saldos, indicó que ese mecanismo se estableció antes de la vigencia del Código de Consumidor, ya existía para la reutilización de saldos, se llamaba tarjetas y recargas virtuales. En la actualidad la modificación de la norma y condiciones de uso, se refiere a la acumulación de saldos para tarjetas y recargas virtuales que, efectivamente se dan. Se comprometió que le hará llegar un informe al congresista Yonhy Lescano, por intermedio de la Comisión.

Con relación a la pregunta del congresista Lescano sobre por qué no se obliga a las empresas para que no corten las llamadas entre dos usuarios que están conversando. Señaló que esa norma tiene que ver con un tema que es distinto y que no está en el reglamento que salió hoy. Explicó, que la norma publicada tiene que ver con la calidad de la atención, que brinda la empresa al usuario que va ser un reclamo, trámite, etc. Opinó que sobre el tema tendría que estar en una norma de calidad de servicio. Hay indicadores como el TINE, que es la Tasa de Intentos No Establecidos, es cuando una persona intenta llamar y no puede completar la llamada o la tasa de llamadas interrumpidas. El TLLI, que es, precisamente, un indicador de calidad de servicio que mide la cantidad de llamadas que sin intención de los usuarios se cortan o se interrumpen y no se puede establecer una comunicación.

La presidenta dejó constancia que sobre el pedido del congresista Yonhy Lescano, el viernes se remitió a Osiptel solicitando un informe sobre el proceso de alquiler del inmueble.

El congresista Yonhy Lescano Ancieta dio lectura al artículo 66.6, garantía de protección a los usuarios de los servicios públicos regulares. Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundo predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares, tanto en telefonía fija o celulares. Entonces indicó no se puede diferenciar entre las tarjetas y otros medio.

Sugirió que se pida un informe sobre el caso de la acumulación del saldo, porque cuando vino el Presidente de Osiptel indicó que no se hacía lo que acaba de mencionar el expositor de Osiptel, dado que no se había implementado el reglamento.

La presidenta cedió la palabra al economista Carlos Fierro Garcés, Gerente de Supervisión y Fiscalización de la Sunass.

El señor Carlos Fierro Garcés con relación a las deficiencias que existen en las ventanillas de atención, afirmó que efectivamente muchos usuarios llegan a la ventanilla y no le dan respuesta a su reclamo, frente a ello han asignado a un funcionario en el centro de servicio para solucionar personalmente los problemas. Señaló que ante un reclamo no le dan respuesta en 30 días, se impone una sanción.

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

Con respecto al tema de Calidad del Agua, quien supervisa y fiscaliza es el Ministerio de Salud. Dijo que ellos supervisan en todo el país la calidad de agua con los parámetros que el Ministerio de Salud les indican en su Reglamento. Indicó que toman las pruebas de todos los parámetros y bajo las normas indicadas por Indecopi y se le remite a la entidad de salud las pruebas, para que dentro de sus funciones, sancione si corresponde.

Manifestó que es imposible supervisar el 100% de los medidores del país en un año, en el caso de Sedapal es supervisar 20% del parque de medidores por año.

En cuanto a la marca de los medidores, indicó que a finales del año 2011, Indecopi sacó una norma técnica nueva y los medidores y sus marcas se han cambiado desde esa fecha, señaló que no tiene a la mano el nombre de la marca.

2. Estudio del Proyecto de Ley 2314/2012-CR, Ley que modifica los límites a los derechos de autor a favor de bibliotecas, archivos e instituciones educativas.

La **presidenta** indicó que sobre el pedido del congresista Jaime Delgado, se enviará el documento respectivo a Osiptel, para que pueda tomar las medidas del caso.

Puso a consideración el Proyecto de Ley 2314/2012, que propone modificar los límites a los derechos de autor en favor de bibliotecas, archivos e instituciones educativas. Autoría del congresista Tejada Galindo.

El **congresista Galarreta Velarde** señaló que respeta la decisión que ha tomado Comisión en su mayoría en su sesión de fecha 10 de setiembre, con relación al cambio de horario del inicio de las sesión, sin embargo dejó constancia que es el tercer año que el horario de la sesión de la Comisión tenía a las 11:00 a.m., motivo por el cual él se integro en la Comisión de Transportes y Comunicaciones, el mismo que sesiona de 09:00 a.m. a 11:00 a.m.

La **presidenta** otorgó las palabras al congresista Sergio Tejada Galindo, para que sustente su Proyecto de Ley.

El **congresista Sergio Tejada Galindo** sustentó su Proyecto de Ley 2314/2012-CR Ley que modifica los límites a los derechos de autor a favor de bibliotecas, archivos e instituciones educativas.

Realizó algunos conceptos del contenido, y hizo referencia de las normas nacionales que se relacionan con el proyecto de ley, así como de los tratados internacionales.

Explicó, que la expansión del desarrollo tecnológico y la diversificación de las formas de creación, producción y explotación de las obras protegidas por derechos de autor obligan a que la normativa se adapte y complementa para responder a los escenarios actuales, y sobre todo a los modos propios del entorno digital.

Resumiendo, señaló que en su propuesta de ley están proponiendo que las instituciones educativas puedan reproducir las obras de autores a través de cualquier medio o procedimiento, lo cual incluye la digitalización y la puesta a disposición mediante redes como el internet, con los cuidados del caso, ya que el fin debe ser meramente informativo.

La **presidenta** cedió la palabra al doctor Martín Moscoso Villacorta, Director de la Dirección de Derechos de autor del Indecopi.

El **doctor Martín Moscoso Villacorta** expuso su presentación mediante diapositivas, empezó felicitando al congresista Sergio Tejada por la iniciativa, porque beneficiará al sector educativo y a la ciudadanía en general.

Con respecto al tema de excepciones que se plantea, dio algunas precisiones que la hagan compatible con la legislación internacional, que coadyuva al objetivo del proyecto de ley.

En cuanto a las excepciones se establece como usos tolerados, que el Estado decide de alguna manera expropiar esta propiedad por razones de interés público y beneficiar a los

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

ciudadanos, indicó que esa razón es común en todas las legislaciones, en cambio los límites son terrenos donde no entra el derecho de autor, porque está fuera de su ámbito de protección.

Asimismo, refirió que en una encuesta que realizó la Cooperación Económica Asia-Pacífico - APEC, ha elaborado un informe sobre limitaciones y excepciones al derecho de autor, donde señala los tipos de excepciones, concentrándose en las excepciones para usos educativos y para uso por bibliotecas de archivos. La ejecución pública, que es la posibilidad de difundir en los entornos educativos, comunicar obras públicamente, las transmisiones para la educación a distancia, la reproducción de obras para fines de enseñanza, la reproducción y distribución de obras para uso en clase, y la reproducción de obras para uso en libros, textos y compilaciones, son apreciaciones que están incluidas y algunas parcialmente, en la propuesta legislativa. Del mismo tema se refirió a la tendencia internacional.

También hizo referencia la educación a distancia, indicando que es un tema novedoso, el cual se lleva a cabo en países internacionales, limitándose a instituciones educativas y a entidades gubernamentales y no lucrativas con obras lícitamente publicadas, limitadas a estudiantes, profesores o funcionarios públicos involucrados.

Hizo referencia que se tiene la reproducción y distribución en clases, limitada a entidades con un número limitado de copias, obras publicadas lícitamente, permitiendo la reproducción llamada reprográfica, que estaba limitada a formas como el fotocopiado distintas a la impresión.

Con relación a la reproducción en libros de textos y compilaciones, para que puedan elaborarse materiales, que puedan estar a disposición de los alumnos, se refirió al pago de compensación, que es lo común en estos tipos de excepciones; y luego las llamadas excepciones para bibliotecas de archivos, que están incluidas como un género adicional, que implica fines de preservación, sustitución, fines de investigación.

Hizo referencia de un bloque de excepciones que facilitan la reproducción para comunidades de impedidos visuales y otro tipo de impedimentos, lo cual un paréntesis es que el Tratado de Marrakech, aprobado este año, y que seguramente será objeto de un proyecto de ley en el Congreso, el cual permitirá la reproducción para las comunidades de invidentes, impedidos visuales y personas con dificultad para acceder al texto impreso.

Finalmente indicó las excepciones generales, como la del *fair use* o uso justo o uso no comercial y sin fines lucrativos, traducciones, fotocopias, ejecuciones y exhibiciones.

El Organismo Mundial de la Propiedad Intelectual - OMPI, está elaborando un proyecto de instrumento internacional relativo a excepciones para bibliotecas o archivos y para entidades educativas. Para ello hay un documento de trabajo en el que figuran los comentarios acerca de un instrumento jurídico internacional en estas materias.

Instó que Perú debe participar activamente en esta discusión, y acá en forma integral se están discutiendo, todo un set de excepciones en el tema de las bibliotecas y archivos para uniformizar a nivel internacional el tratamiento que pueda beneficiar a los ciudadanos de los distintos países.

En el tema del artículo 43 una de las primeras propuestas centrales del proyecto de ley es ampliar la reproducción, que antes estaba limitada a la reproducción reprográfica, al cual indicó que apoyan porque la tecnología ha evolucionado, dado que antes estaban limitados a la fotocopia, ahora existe el escaneado y otros medios digitales de reproducción. Es bienvenida esa propuesta de actualización. Los países están en esos procesos gradualmente de cambio.

El segundo elemento es ampliar el tratamiento no solamente a extractos de obras y artículos, sino a obras breves.

Hay dos tipos de obras breves: un tipo de obras breves son los llamados discursos, frases originales o poemas, deben ser incluidas para ser reproducidas en clases y comentadas o para fines de enseñanza o toma de exámenes. Pero hay otro tipo de obras breves, que son los

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

cuentos pequeños, los cuentos para niños, los libros en inglés para la formación en inglés o los libros que están siendo actualmente parte del llamado plan lector.

Indicó que también se tiene el libro de autores extranjeros, cuentos de Ray Bradbury y otros cuentos de autores y editoriales extranjeras han venido al Perú, están siendo distribuidos para este territorio, y opinó que le parece interesante porque se ha fomentado el acceso a libros que no tendríamos.

Entonces, opinó que si se refiere como excepción a las obras breves del primer tipo: poemas, artículos, discursos, el tema es positivo, porque es lo que tiene que pasar; sin embargo si se extiende la excepción para obras breves del segundo tipo, como cuentos, obras pequeñas, obras de inglés, podríamos afectar no solamente este mercado, sino los beneficios que en la creación y en el ingreso de obras extranjeras se ha producido para el público de primaria y secundaria, lo cual es realmente positivo.

Otro tema, es la inclusión del íntegro de obras aisladas de carácter plástico y fotográfico. Indico que apoya esa propuesta, porque en clase necesitamos ver una proyección del Guernica de Picasso o se puede ver una fotografía de Cartier Bresson o una fotografía de Chambi y explorar sobre la realidad nacional o los hitos históricos que plantean.

Con relación al inciso a) del artículo del 43, es el señalar que sea sin pago de remuneración. Esa es una modificación porque actualmente la ley dice que no se requiera la autorización, pero ya cuando se plantea que no se pague remuneración invitamos también a la reflexión a los proponentes.

Sin embargo, omitir esa mención a la remuneración no perjudica el proyecto de ley, porque actualmente no estamos obligando esa remuneración, la ley simplemente señala que es sin autorización, por lo tanto los usos no son infractores. Indicó que cuando ya se constituye un sistema de gestión colectiva de los autores de obras literarias y editores podrán pues ellos empezar a intentar la inclusión, el cobro de un derecho de remuneración que podría dar un balance a este uso lícito que se está planteando. Este comentario es respecto al primero punto, al literal a).

Respecto al literal f) que plantea el préstamo al público, el proyecto de ley plantea que no se limite a obras escritas. Señaló que apoyan esa innovación, porque ya desde el año 2000 se está redefiniendo qué significa escrito en el entorno digital.

Sobre al respecto, refirió que ese acápite también incluye la precisión de "sin necesidad de pago de remuneración". Y hacemos aplicable el mismo comentario que han hecho al literal anterior.

Presento un ejemplo, el caso de las fotocopias, todo el país, los ciudadanos, durante años y décadas, se ha fotocopiado muchísimo y sabemos que se ha abusado incluso, y de ello no ha habido compensación. Por ello, instó a reflexionar sobre la tendencia de las compensaciones.

Con respecto al artículo 41., la puesta a disposición es un tipo de comunicación pública y que está incluida en la excepción. Indicó que quizás ese extremo resulte innecesario, porque ya los tratados entienden que la puesta a disposición es una forma de comunicación.

Señaló que ese añadido del artículo 41., relaciona esa excepción de la comunicación pública en clase de obras con el literal 43. a), pero lo restringe para un público limitado al personal y estudiantes de la institución de enseñanza. Mientras que en la redacción actual, el público beneficiario no solamente son el personal y estudiantes, sino también padres, tutores y otras personas directamente vinculada con las actividades de la institución.

En este caso en particular, no están ampliando la excepción, sino la estamos reduciendo.

Dijo que entiende que la intención original del proyecto era aclarar que está incluida la puesta a disposición y que se reproduce por fines de la excepción de un artículo que se pueda comunicar. Es decir, la comunicación pública se puede realizar en aula sin restricciones para las comunidades que están señaladas actualmente en la ley.



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

Por lo tanto, considera que en ese párrafo que si bien es positiva la intención, podría prescindir de ese segundo párrafo, porque ya está así aclarado con la redacción del actual literal c) del artículo 41.

La presidenta cedió la palabra a los congresistas que lo solicitaron.

El congresista Jaime Delgado con respecto al tema de la remuneración, preguntó al doctor Moscoso, dentro de su experiencia en tema, si existen sociedades colectivas y cómo influye en el tema, teniendo en cuenta que el autor tiene el legítimo derecho de su obra.

El congresista Freddy Sarmiento preguntó en qué momento los derechos del autor se pierde, porque todo está disponible públicamente.

La presidenta cedió la palabra al doctor Martín Moscoso.

El doctor Martín Moscoso Villacorta precisó que sí, hay un proyecto de Sociedad de Gestión de Derechos Reprográficos, que justamente atendía a la excepción de derechos reprográficos que se pretenden mejorar o modificar. Esa sociedad está constituida por la Cámara Peruana del Libro y, además, por autores diversos, ya tiene sus estatutos, pero para ingresar al mercado a funcionar requiere de la autorización estatal.

En segundo lugar, explicó que hay bibliotecas y bibliotecas, hay entidades educativas y entidades educativas. Entonces indicó que eso también ha sido motivo de reflexión por parte de otras legislaciones, y mencionamos el caso del Tribunal Europeo, señaló, en una resolución sobre el tema de excepciones para bibliotecas y entidades educativas, que, efectivamente, el pago de remuneración era consustancial al establecimiento de excepciones para lograr ese balance, pero que era entendible que en casos excepcionales, por razones de interés público, incluso la remuneración pueda ser excluida de la obligación de ciertas entidades. Entonces, señalaba el ejemplo de España, donde entidades, bibliotecas pertenecientes a pueblos con una cantidad menor a 5000 habitantes, ya no tenían que pagar esa remuneración.

Entonces, más allá de si ese es el ejemplo preciso, lo que se señala es qué es posible limitar por casos sociales a que la remuneración no grave a determinada categoría de establecimientos, pero el Tribunal Europeo señalaba que una excepción general de que ninguna biblioteca pague remuneración o ninguna entidad educativa, excedía y afectaba el balance, porque hay entidades educativas que están en condiciones de pagar una remuneración justa. Y hay un sector público que también a veces está en condiciones de asumir una remuneración compensatoria. Entonces, en ese entendido, quedará por definir o establecer la posibilidad de utilizar el ejemplo español de esa manera y excluir de la remuneración por razones establecidas con la pregunta del congresista Delgado.

Con relación al uso exagerado de las obras, indicó que vez que se publica, entonces, ya se puede beneficiar de esta excepción, entonces, se podrá reproducir con las condiciones establecidas en este proyecto de ley o en la ley actual.

En el pago de una remuneración y en el establecimiento de esas condiciones de aplicación de la excepción, que el proyecto sí contiene, limita a entidades educativas, limita a cierto tipo de obras, en el caso de extractos o breves obras, como se ha señalado, o que el préstamo sea realizado por una biblioteca.

Sin embargo, debo aclarar que no están proponiendo como Indecopi que se incluya el derecho de remuneración, sino que, simplemente, se señale en la ley, como la ley actual, que ahí no se requiere la autorización, con lo cual el sistema podrá ir generando el derecho a remuneración cuando esté listo, cuando estén las condiciones, pero no se le excluye esa posibilidad a los autores de titulares organizados.

La presidenta señaló que ha tomado notas de las intervenciones de los congresistas, y de la opinión técnica de Indecopi, asimismo indicó que el proyecto de ley cuenta con opinión favorable del Ministerio de Cultura, por ello indicará que se elaboró el dictamen que pondrá a votación la próxima semana. Seguidamente cedió la palabra al congresista Tejada.

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

El congresista **Sergio Tejada** sobre el proyecto de ley indicó que no tendría ningún inconveniente de retirar la frase de “sin necesidad de realizar pago o remuneración” para que no haya una limitación a algún tipo de acuerdo que se pueda hacer con el autor de las obras de antemano. Asimismo, indicó que le parece importante mantener la redacción del artículo 41 tal como lo ha propuesto porque, al hablar de cualquier medio o procedimiento están introduciendo, sobre todo, los nuevos medios digitales, que es uno de los puntos fundamentales del proyecto de ley. Refirió que los aportes que ha dado el técnico de Indecopi son sumamente importantes.

El congresista **Jaime Delgado** refirió que con relación al Perú en la discusión de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, se están proponiendo modificaciones integrales a todo este uso excepcional y podría suceder que siendo el Perú parte de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, vaya a adherirse a un acuerdo que podría ser un poco más extenso o restringido. Pidió se explique cómo son los ritmos y tiempos para que esto suceda.

Martín Moscoso, Director de Derechos de Autor del Indecopi, señaló que los ritmos son un poco más lentos en el entorno internacional, pero, de todas maneras, en la agenda de la OMPI está previsto que haya una discusión sobre el tratado de radiodifusión, que si va la discusión adelantada podría ser para el próximo año 2014, mientras que el proyecto de discusión sobre el tratado de excepciones para las bibliotecas podría, probablemente, tener una conferencia diplomática el 2015, eso es en dos años, ¿correcto?

La **presidenta** solicitó al doctor Moscoso que mediante un documento haga las precisiones de manera taxativa qué obras pueden ser consideradas y qué obras no, porque en este momento no están clasificadas de acuerdo a la información, para diferenciar si son discursos, poemas, artículos o, en todo caso, cuentos u obras en inglés, como expuso, para poder precisar.

La **presidenta** sometió a votación la exoneración de la aprobación del Acta correspondiente para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, la cual fue aprobada por unanimidad.

Siendo las 13:22 minutos la presidenta levantó la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión

Forma parte de la presente acta la transcripción magnetofónica de la presente sesión, realizada por el Departamento de Transcripciones del Congreso de la República.



JULIA TEVES QUISPE
Presidenta



EMILIANO APAZA CONDORI
Secretario