

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2013
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

3.ª SESIÓN

(Matinal)

MARTES, 17 DE SEPTIEMBRE DE 2013

PRESIDENCIA DE LA SEÑORA JULIA TEVES QUISPE

—A las 10:03 h, se inicia la sesión.

La señora PRESIDENTA.— Siendo las 10 de la mañana con 3 minutos del martes 17 de septiembre de 2013, en la Sala 2 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y con la presencia de los congresistas Freddy Sarmiento, el congresista Rubén Condori.

El congresista Elard Melgar ha presentado licencia, al mismo tiempo la congresista Cecilia Tait.

Inmediatamente, con la presencia de quien habla y contando con la presencia ya de los invitados, vamos a dar inicio a esta sesión como sesión informativa y pasaremos directamente a la estación de Orden del Día.

ORDEN DEL DÍA

La señora PRESIDENTA.— Para el día de hoy, señores congresistas, se tiene en agenda el tema 1: Resultados de la Supervisión de la Defensoría del Pueblo a los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Están invitados la doctora Alicia Abanto Cabanillas, que es Defensora Adjunta del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo. Creo que no está todavía con nosotros.

El ingeniero Julio Salvador Jacome, Gerente General de Osinergmin, que le damos la bienvenida.

El señor Humberto Sheput, también Gerente de Servicios y Usuarios, de Osiptel.

El señor Carlos Fierro Garcés, encargado de la Gerencia de Usuarios de la Sunass. No está con nosotros.

Tenemos dos invitados que aún faltan.

Inmediatamente vamos a invitar a la doctora Giannina Avendaño, que es Jefa del área de Servicios Públicos de la Defensoría del Pueblo, quien se encuentra en la sala, y que por razones de salud de la doctora Alicia Abanto Cabanillas, Defensora Adjunta, va a representarla en la sesión.

La invitamos, entonces, a iniciar su exposición y a hacer el uso de la palabra por un lapso de 20 minutos.

Solicitar, con la interrupción del caso, a Secretaría Técnica que hagan la grabación correspondiente de esta sesión.

La JEFA DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Giannina Avendaño Vilca.— Señores congresistas, buenos días; buenos días a todos los presentes.

El día de hoy venimos en representación de la Defensoría del Pueblo, específicamente la adjuntilla del Medio Ambiente de Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, a fin de presentar los resultados de la supervisión en materia de calidad de la atención de oficinas comerciales de las empresas de telecomunicaciones, electricidad y saneamiento realizada por la Defensoría del Pueblo.

La señora PRESIDENTA.— Con la interrupción del caso, quiero en este momento solicitar mi representación para que asuma el congresista Freddy Sarmiento la presidencia para toda esta agenda solicitada.

—*Asume la presidencia el señor Freddy Sarmiento Betancourt.*

El señor PRESIDENTE.— Haciendo las disculpas respectivas, la congresista Teves tiene que ir a Fiscalización, que hay un tema importantísimo, y lo que usted va a exponer también es muy importante para nosotros, por eso no hemos suspendido la reunión y le dejamos en el uso de la palabra.

Muchas gracias.

La JEFA DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Giannina Avendaño Vilca.— Si podemos pasar la diapositiva, la presentación.

Queremos empezar esta disertación señalando cuáles son los objetivos de la supervisión. Bueno, son tres objetivos principales en cuanto a los aspectos que se van a evaluar: primero es la accesibilidad física en las oficinas comerciales, vale decir, las puertas de ingreso, las rampas, las ventanillas de atención preferente, acceso a servicios higiénicos; el segundo punto es la disponibilidad al Libro de Reclamaciones y Observaciones; y el tercer punto es los tiempos de espera.

No sé si ha habilitado la persona que pueda pasar la presentación o, en todo caso, simplemente la dirijo verbalmente.

El señor PRESIDENTE.— A ver, si podemos prepararnos para pasar el PowerPoint.

Ahorita lo van a bajar para poder ver. Está bajando el ecran.

La JEFA DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Giannina Avendaño Vilca.— En la siguiente diapositiva mostramos, brevemente, cuáles son los antecedentes de esta supervisión.

Ahí podemos observar que, en junio de 2012, la Defensoría efectuó una primera supervisión a las oficinas comerciales de Edelnor, Luz del Sur, Telefónica del Perú, América Móvil, que es Claro, y la empresa Sedapal.

Posteriormente, hacia finales de año, hasta la actualidad, continúan haciendo supervisión estas empresas y que son los resultados que vamos a presentar ahora.

En la siguiente lámina, por favor, tenemos, lo cual ha sido el ámbito de supervisión, las oficinas comerciales que se mencionó hace un momento, que fueron en realidad 33 oficinas supervisadas, 12 del sector eléctrico, que corresponden a Edelnor y Luz del Sur; 2 del sector telecomunicaciones, comprenden las oficinas de Telefónica y Claro y no del sector Saneamiento, todas ellas ubicadas en 17 distritos de Lima.

Bueno, las siguientes diapositivas, y que ustedes ya tienen a la mano, muestran cuáles son las oficinas que se han supervisado y sus respectivas direcciones, tanto las oficinas de Edelnor, de Luz del Sur, de Telefónica del Perú, América Móvil, que vienen en las siguientes.

En la siguiente lámina están las direcciones, las oficinas que se supervisaron. Y en la siguiente lámina también están las oficinas de Sedapal.

Luego podemos pasar al primer aspecto supervisado, por favor.

En la siguiente lámina tenemos las condiciones de accesibilidad al servicio.

¿Qué normativa es la que nos da el marco para hacer esta supervisión en oficinas comerciales? Primero, que tenemos una Ley General de las Personas con Discapacidad, la Ley 29973, que establece una serie de condiciones que deben reunir todas las oficinas comerciales para que las personas con discapacidad puedan acceder a ella de manera libre y ésta se complementa con la Ley 28683, que modifica la ley que establece la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños y adultos mayores en lugares de atención al público. Y en la cual se señala dos puntos importantes, que en realidad deben ser supervisados por las municipalidades distritales. Primero, que deben haber ventanillas de atención preferente en todas las oficinas de atención de servicios públicos y debe haber una adecuación de toda la arquitectura de la oficina, de manera tal que se permita el ingreso de estas personas y su atención adecuada.

Como ya se mencionó hace un momento, esta supervisión está a cargo de las municipalidades distritales, quienes están habilitadas para incluso aplicar una multa del 30% del UIT. No solamente oficinas comerciales, que es lo que hemos supervisado ahora, sino a todo tipo de establecimiento que esté al servicio de atención al público.

Y, asimismo, en la siguiente lámina tenemos que existe también una norma, que es el Reglamento Nacional de Edificaciones, específicamente en la norma A.120, que señala cuáles son las condiciones que deben reunir los establecimientos para brindar una accesibilidad a las personas con discapacidad.

Hemos tomado solamente cuatro aspectos que consideramos más relevantes para efectos de la supervisión: primero, el ancho de la puerta de ingreso, que debe ser igual o mayor a 90 centímetros; el ancho de la rampa de ingreso, de igual modo; la altura de la ventanilla de atención preferente, que debe ser menor o igual a 80 centímetros, de manera tal que la persona que accede con una silla de ruedas pueda realizar los trámites de manera cómoda; y la existencia de servicios higiénicos, tanto para las personas que no tienen ninguna discapacidad física, así como aquellas que las tienen.

En la siguiente lámina tenemos los resultados de la supervisión para el caso de las empresas Edelnor y Luz del Sur.

Aquí como vemos, se ha supervisado las dos empresas de electricidad con relación a las puertas de ingreso, si cumplen o no con tener un ancho igual o mayor a 90 centímetros, si las rampas cumplen con una dimensión similar, y si existe una ventanilla de atención preferencial cuya altura no supere los 80 centímetros.

Como se puede apreciar en la primera columna, las puertas de ingreso cumplen con el ancho señalado en la norma del Reglamento Nacional de Edificaciones.

Respecto a la rampa de ingreso, también vemos que la mayoría de ellas cumple. Y en los casos en las que se señala que no requiere la rampa es por diversas situaciones.

Por ejemplo, en el caso de la oficina del Callao de Edelnor, vemos que no requiere una rampa de ingreso porque en realidad el ingreso a la oficina comercial se encuentra a nivel de la vereda; y en el caso, por ejemplo, de Edelnor de Megaplaza, vemos que tampoco se requiere una rampa porque el ingreso a la oficina comercial se realiza a través del asesor del centro comercial.

En lo que se refiere a la ventanilla de atención preferencial, vemos que en realidad hay varias que no cumplen con la altura determinada por el Reglamento Nacional de Edificaciones, es el caso de Edelnor de Comas, en las que la ventanilla accede a los 80 centímetros de altura; de igual modo a la oficina de Torrico; y las oficinas de San Bartolo y Chosica de Luz del Sur también tienen que adecuar su infraestructura.

En la siguiente lámina vemos gráficamente a qué nos referimos realmente cuando señalamos que no cumplen con la altura señalada.

Si vemos ahí, señor congresista, el módulo es superior a los 80 centímetros. Una persona de una talla promedio, un metro 60, un metro 70 puede llegar con mediana facilidad, sin embargo una persona con una silla de ruedas no puede ser atendida en condiciones adecuadas en este tipo de

módulos. Esa es la razón por la cual se establece una norma de este tipo y que las oficinas comerciales deben adecuar su infraestructura.

En la siguiente lámina, esa es la lámina relacionada con accesibilidad a los servicios higiénicos para las mismas empresas, para Edelnor y Luz del Sur.

Vemos que casi toda las oficinas comerciales cumplen con contar con servicios higiénicos para los usuarios, a excepción del caso de Megaplaza, en la cual no existen baños propiamente dentro de la oficina comercial por cuanto existen los servicios higiénicos dentro del centro comercial, que es lo usan los usuarios, y aquí no se les exige ningún pago para hacer el uso del servicio.

En cuanto a servicios higiénicos habilitados para personas con discapacidad, sí vemos que hay ciertos incumplimientos por parte de las empresas, es el caso de Luz del Sur, vemos ahí, —la columna que señala— por ejemplo, en Pedro Miotta, en San Bartolo, en Santa Anita, en Chosica, no está habilitado los servicios higiénicos para personas con discapacidad y es un aspecto que tiene que ser supervisado por las municipalidades distritales.

En la siguiente lámina tenemos, gráficamente, cuales son los servicios higiénicos que no están habilitados para personas con discapacidad.

En la foto de la izquierda tenemos que la puerta de ingreso es ancha y, por lo tanto, una persona con sillas de rueda no podría acceder a este servicio.

En la siguiente, por favor, tenemos la condición de accesibilidad ahora para el caso de las empresas de Telefónica del Perú y América Móvil. Nuevamente señalamos las características sobre puertas de ingreso, rampas y ventanillas de atención preferencial.

En cuanto a puertas de ingreso, todas las oficinas cumplen con tener una puerta de ingreso con un ancho igual o mayor a 90 centímetros.

Respecto a las rampas, también las mayorías de oficinas cumplen. No obstante, hay oficinas que no requieren debido a que el ingreso se encuentra a nivel de la vereda o también se encuentran ubicadas en un centro comercial.

Respecto a la ventanilla de atención preferencial, vemos que hay incumplimientos por parte de la empresa América Móvil en lo que se refiere a las oficinas de Jirón de la Unión 2 y Megaplaza.
(2)

En la siguiente tenemos las imágenes que nos señalan cuáles son y qué es lo que queremos mencionar con esto nuevamente, ahí tenemos una persona que cuando fuimos a hacer la supervisión estaba siendo atendida, vemos que la altura es superior a 80 centímetros y difícilmente puede acceder a ver a la persona que atiende en la oficina comercial.

Y en la parte de abajo vemos que no obstante la oficina comercial de Claro tiene la ventanilla habilitada, pero no está siendo utilizada actualmente, no se le da el uso para el cual fue creado.

Del mismo modo, en la siguiente lámina vamos a ver algo que también grafica la situación que hemos mencionado, esto es en Claro Megaplaza, las personas que está en silla de ruedas tiene que levantarse y hacer el esfuerzo para poder ser atendida.

De igual manera, no se encontró una ventanilla habilitada para que esta persona pueda ser atendida en condiciones adecuadas.

Luego tenemos los resultados de accesibilidad a servicios higiénicos. También en Telefónica y en América Móvil vemos que aquí, por los menos, las oficinas de Telefónica cumplen con ambos requisitos. Y en algunos casos vemos que no tienen ningún servicio higiénico en la oficina comercial, en la mayoría de ellas cuando vemos en el literal a), porque son utilizados esos servicios de la oficina comercial.

No obstante, la oficina América Móvil de San Juan de Lurigancho que también es la oficina que presenta mayores problemas de saturación y de colas, no cuenta con servicios higiénicos habilitados.

En la siguiente lámina tenemos las fotografías de los servicios higiénicos de los centros comerciales de Lima Plaza Norte y de Unicachi.

En el primer caso se aprecia que no tiene e ingreso habilitado, tiene una puerta que podría ingresar con una silla de ruedas, sin embargo es una puerta bastante estrecha que no permite un ingreso libre. También se apreció que existe el cobro de 50 céntimos.

No obstante, en Unicachi la situación es contraria, hay una puerta de ingreso totalmente accesible y el costo del servicio no tiene que ser efectuado por el usuario en tanto haya hecho algún consumo dentro del centro comercial.

En la siguiente lámina tenemos las condiciones de accesibilidad para el caso de Sedapal, vemos puertas de ingreso nuevamente, rampas y ventanillas de atención.

Al igual que las otras empresas Telefónica, Claro, Edelnor y Luz del Sur, estas oficinas también cuentan con una puerta de ingreso con un ancho igual o mayor a 90 centímetros.

Las rampas también. Vemos que hay oficina que no cumplen con el ancho señalado en el Reglamento Nacional de Edificaciones, como es el caso de la Oficina Comercial de Comas, de Zárate y de Villa El Salvador.

No obstante, las oficinas del Callao y de San Juan de Lurigancho no requieren este tipo de rampas.

El señor PRESIDENTE.— Una interrupción, por favor.

Para darle la bienvenida al congresista Jaime Delgado y al congresista Emiliana Apaza.

Puede continuar.

La JEFA DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, doña Giannina Avendaño Vilca.— Gracias, señor presidente.

En lo que se refiere a ventanillas de atención preferencial, vemos que la mayoría de empresas cumple con tener una ventanilla de atención preferencial con una altura no mayor a 80 centímetros a excepción de los casos de las oficinas de Sedapal, de Zárate y de San Miguel, donde no se cumple con esta condición.

A continuación tenemos las imágenes que grafican la situación en el caso de la oficina comercial de Zárate, Sedapal, donde en primer término no existe una ventanilla habilitada con una altura menor de 80 centímetros; es más, la oficina o el área de presentación de reclamos, se encuentra en un segundo nivel, por lo cual todos aquellos usuarios que quieren presentar un reclamo, tienen que acceder a ella a través de la escalera que se muestra en la parte superior de la lámina.

En la siguiente tenemos las condiciones de civilidad, servicios higiénicos para la empresa de Sedapal.

Como se puede apreciar, todas las oficinas comerciales de esta empresa cumplen con tener servicios higiénicos habilitados para los usuarios, no obstante, tres de ellas no tienen servicios habilitados para personas con discapacidad, como son la oficina de Sedapal en San Juan de Lurigancho, la que se ubica en Zárate y la que se ubica en San Miguel.

En el caso de Zárate, vemos que los servicios higiénicos se encuentran en un segundo piso, al cual se accede a través de la escalera.

En lo que se refiere a San Miguel, el ancho de la puerta en realidad no permitiría el ingreso de una persona en silla de ruedas.

A continuación están las fotos de San Miguel, que si bien cumple con la habilitación del servicio, en realidad hace falta mantenimiento debido a que existen barandas oxidadas en los servicios higiénicos.

El segundo aspecto de supervisión es la disponibilidad de los libros de Observaciones y Reclamaciones en estas empresas.

En primer término hay que tener en cuenta que el sector eléctrico del estacionamiento han dispuesto que existan libros de Observaciones en cada una de las oficinas comerciales.

Esto está establecido en el numeral 7.2 del Decreto Supremo 020-97-M y el artículo 68 de la Resolución 011-2007-SUNAAS.

Estos libros de Observaciones tienen propósito de servir de registro para todas aquellas quejas que tienen los usuarios, distintas a las quejas relacionadas a la prestación del servicio que es tramitada por el procedimiento de reclamos regular.

En lo que se refiere al sector Telecomunicaciones, el Organismo Regulador no ha previsto en su regulación que exista que haya una disposición para que estas empresas cuenten con Libro de Observaciones, por lo que se aplica el Código de Protección al Consumidor, haciendo la obligación de las empresas de Telecomunicaciones contar con un Libro de Reclamaciones en cada una de estas oficinas.

Hay que tener en cuenta aquí, señores congresistas, que los libros de Observaciones y Reclamaciones, no registran reclamos relacionado al servicio; por ejemplo, facturaciones, calidad del servicio, todo aquello relacionado con la ampliación del servicio en sí en tanto estos reclamos están regulados por una norma especial.

En los libros básicamente lo que se registra es el malestar del usuario en la atención que recibe en cada oficina en particular.

Cuando se supervisó las oficinas comerciales vemos que en realidad las 33 oficinas que se visitaron cumplen con tener su Libro de Observaciones o Reclamaciones; Observaciones, como ya lo señalamos en el caso de las oficinas de electricidad y de saneamiento y el Libro de Reclamaciones en las dos oficinas de Telecomunicaciones supervisadas.

No obstante, hay que señalar que las empresas de Telecomunicaciones no cuentan con un libro físico como sí tienen las oficinas de Edelnor, de Luz del Sur, de América Móvil, Telefónica, sino cuentan con un Libro Virtual, el cual de alguna manera podría limitar al usuario que quiera presentar una queja por la presión del servicio en tanto el uso o el manejo de estos libros en la mayoría de los casos es por parte de un funcionario de la propia empresa.

Ahora pasamos al tercer aspecto que es del supervisor, que son los tiempos de espera para la atención de reclamos, pagos y otros servicios.

Hay que tener en cuenta que la regulación actual no contempla supervisión de tiempos de atención de reclamos en los usuarios en las empresas prestadoras de servicios públicos, salvo el día de hoy que ha sido publicado una norma por parte de Osiptel que seguramente el representante nos explicará, la cual va a entrar en vigencia a partir de marzo del próximo año y que va a permitir supervisar los tiempos de atención de reclamos.

En la actualidad, hasta el día de hoy o hasta el día de ayer, en realidad lo único que teníamos entre los reguladores era una norma de Osinergmin que permitía supervisar los tiempos de espera, pero para el caso de pagos, por ejemplo, tiempos de atención de cobranza por parte de las empresas eléctricas.

Aquí mencionamos el Proyecto de Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, que es la norma que se ha aprobado el día de hoy.

¿Cuál es el procedimiento que empleó la Defensoría del Pueblo para realizar esta supervisión en este aspecto en concreto?

Vemos que hay tres pasos que se siguió: primero, se solicitó a los usuarios la participación de esta especie de encuesta para recoger el tiempo de espera, los comisionados de Defensoría del Pueblo se ubicaron en cada una de las áreas de las oficinas comerciales y piden su disposición.

Cuando el usuario aceptaba finalmente participar de esta supervisión, se le entregaba un ticket con la hora a la que estaba ingresando y se le pedía, por favor, que a la salida entregara el ticket y explicara cuál era la gestión que había realizado.

Los resultados que tuvimos son los que podemos ver a continuación.

Tenemos las oficinas que visitamos y las colas que pudimos presenciar durante las visitas, tanto en Telefónica del Perú Washington como en América Móvil de San Juan de Lurigancho.

Tenemos también Luz del Sur de Chosica y Sedapal de Comas.

Tenemos los tiempos de espera de Edelnor. En las oficinas de Edelnor que fueron supervisadas se atendieron y se entrevistaron un total de 54 usuarios, de estos 54 usuarios vemos que el 71% de ellos reportaron haber acudido a revisar el pago del servicio.

Es decir, a diferencia de las otras empresas que vamos a ver a continuación es muy raro o es poco cotidiano que los usuarios acudan a presentar un reclamo a las empresas eléctricas.

La mayoría de las gestiones que se realizan son pagos, y estos se reflejan también en los tiempos de atención porque siempre los tiempos de atención a lo que se refiere a pagos es mucho menor. Es así que el 80% de ellos fue atendido en un tiempo menor a quince minutos y solo un 13% tardó en ser atendido más de 31 minutos. Así lo explica el cuadro siguiente.

Vemos los tiempos de espera, en realidad el color naranja grafica los reclamos que fueron registrados cuando se hizo la supervisión, el color amarillo los pagos y el color celeste son las gestiones para otro tipo de trámites.

Como se ve ahí y como mencionamos anteriormente, la mayoría de las gestiones que se realizó en las oficinas comerciales fueron los pagos y los tiempos de espera no superaron los quince minutos señalados.

Tal es así que de los 38 usuarios que acudieron a realizar el pago, 37 de ellos fueron atendidos en un promedio de uno a quince minutos.

Solamente resalta aquí algunos casos de demora en la atención de reclamos, como es el caso de la oficina del Callao de Edelnor, donde vemos tiempos de espera de 125 minutos, de 72 minutos, 52 minutos y 40 minutos para reclamos.

Tenemos también los tiempos de espera para Luz del Sur, también se tuvo la participación de 60 personas.

De igual modo y de manera similar que en Edelnor, el 75% de entrevistados reportaron haber acudido a realizar el pago de servicio y el 85% de ellos fue atendido en un tiempo menor a quince minutos y solo un 8% en más de 31 minutos.

También tenemos la referencia de tiempos de espera, los tiempos que resaltan más ahí son las oficinas de Chosica en lo que se refiere a reclamos. Un reclamo fue atendido en 70 minutos, otro en diez minutos y otro en un tiempo más corto de cinco minutos.

Luego en la oficina de Santa Anita también que está hacia el final, vemos que un usuario que también ha podido presentar un reclamo, fue atendido en 85 minutos, que es el tiempo más alto registrado en lo que se refiere a empresas de electricidad.

Estos son los tiempos de espera en Telefónica del Perú.

En Telefónica del Perú se entrevistaron también a 60 usuarios. Y aquí viene la diferencia que señalamos hace un momento.

A diferencia de las oficinas eléctricas donde más del 70% de usuarios van a realizar pagos, en Telefónica vemos que el 53% de entrevistados reportan haber acudido a la empresa a presentar un reclamo del servicio.

En tanto otro 35% acude a realizar otras gestiones.

En cuanto a tiempos de atención, vemos ahí, de color rojo, el tiempo de atención superior a 31 minutos a más y que el 42% de los entrevistados que fueron atendidos en un tiempo mayor a 30 minutos.

En el cuadro siguiente, el color naranja también representa los reclamos, como ya mencionamos que es el 53% de los entrevistados. Aquí llama la atención los tiempos de espera que son mucho más altos.

Tenemos el caso de Los Olivos que tienen tiempo de atención de 70 minutos, 45 minutos, que eso es más o menos el rango promedio.

Otro caso que llama la atención es la oficina comercial de Washington, que está aquí en el Centro de Lima. Un usuario fue atendido en 85 minutos, otro en 40 minutos, en 30 minutos. Esos son los tiempos que resaltan de todo ello.

Es así que de los 21 usuarios que acudieron a realizar otras gestiones, en el caso del color celeste, vemos que once de ellos debieron esperar más de 30 minutos para ser atendidos. Y el mayor tiempo de atención también se registró en la oficina de Washington.

En la siguiente tenemos los tiempos de espera de América Móvil, es decir Claro. Aquí también se entrevistaron un total de 60 usuarios (3) y de manera similar al caso de la empresa telefónica el 36% de entrevistados reportaron haber acudido a la oficina comercial a presentar un reclamo, y el 40% de ellos fue atendido en un tiempo superior a los 31 minutos.

En la siguiente lámina tenemos, de igual modo, los tiempos de atención en cada una de ellas. Vemos que en Atocongo, por ejemplo, se registraron atenciones de 55 minutos, 52 minutos, 20 minutos. En Plaza Norte también hubo tiempos de atención bastantes altos, por ejemplo, de 80 minutos, 52 minutos; de igual manera la oficina de San Juan de Lurigancho que es una de las oficinas más chicas de todo Lima, de América Móvil y también en Unicachi. En Unicachi solamente se registró un usuario que fue a presentar un reclamo.

Y, finalmente tenemos los tiempos de espera para la empresa Sedapal que está en la siguiente lámina. Aquí vemos que en realidad hay una presencia de usuarios en las oficinas bastante repartida, es así que el 46% de usuarios reportaron haber ido a presentar un reclamo y el 45% a realizar pagos. Es decir, los usuarios van a realizar otros trámites como altas nuevas u otros tipos de pedidos pero en una menor proporción.

Y, si bien aquí vemos que el 51% de ellos fueron atendidos en un tiempo menor a 15 minutos, y otro 35% en un tiempo mayor de 30 minutos, vemos que aquí van a resaltar casos en que los tiempos de atención son demasiado altos, incluso si los comparamos con las oficinas comerciales de los otros servicios.

Pasamos a la tabla. Aquí vemos que en promedio el tiempo de espera puede ser menor, pero hay casos que llaman más nuestra atención.

Así tenemos que en la oficina de Comas, por ejemplo, se registran tiempos más o menos promedio de 185 minutos, 175 minutos, 170 minutos, 160 minutos, 165 minutos, que son los tiempos que debe esperar un usuario desde que llega a la oficina hasta que sale para ser atendido.

De igual modo en el Callao se registran tiempos de 180 minutos, 153 minutos para la presentación de un reclamo; en cambio los pagos demoran mucho menos en su atención. En Villa El Salvador también se registraron tiempos de 149 minutos.

¿A qué podría obedecer esto? En el caso de Comas la situación es bastante peculiar porque la oficina Sedapal de Comas en realidad atiende a casi todos los usuarios de Lima Norte. Es decir, no solamente atienden a los usuarios que se encuentran en Comas sino también a aquellos que viven en Carabayllo, en los Olivos, en San Martín de Porres, en Puente Piedra; entonces se concentra una mayor cantidad de usuarios lo cual hace también que la oficina se encuentre sobrepasada en cuanto a sus capacidades.

Y, pasamos a las conclusiones de esta supervisión. Vemos que como se mencionó, las municipalidades provinciales y distritales son las que tienen la función de supervisar la [...] no reguladores, y es por ello que nuestra atención también va dirigida a ellas, a que hagan este tipo de supervisiones.

En resumen, las tiendas comerciales son las que deben cumplir con el reglamento nacional de edificaciones y adecuar su infraestructura. La adecuación de rampas, para que este tenga un ancho igual a mayor a 90 centímetros debe ser cumplida por Sedapal en sus oficinas de Comas, Zárate y Villa El Salvador.

La adecuación de ventanillas de atención preferente para que su altura máxima sea de 80 centímetros son las empresas Edelnor, en las oficinas de Coma y Torrico. Luz del Sur en las oficinas de Chosica y San Bartolo, América Móvil en Jirón de la Unión doce y Mega Plaza y Sedapal en las oficinas de Zárate y San Miguel.

Del mismo modo, en los que se refiere a habilitaciones de servicios higiénicos para uso de personas con discapacidad, quienes deben adecuar su infraestructura son Luz del Sur en las oficinas de Pedro Miotta, San Bartolo, Santa Anita y Chosica, América Móvil, es decir Claro en la oficinas de Jirón de la Unión 12 San Juan de Lurigancho y Sedapal en las oficinas de San Juan de Lurigancho, San Miguel y Zárate.

En cuanto a la disponibilidad de libros 'Observaciones y Reclamaciones', como ya se mencionó, las 33 oficinas supervisadas cuentan con estos libros, en estos libros se pueden registrar las distintas quejas relacionadas a la calidad de la atención.

Sin embargo, creemos que debe haber una mayor supervisión por parte de organismos reguladores en lo que se refiere a libro de observaciones, y al Indecopi en cuanto al libro de reclamaciones para saber, realmente, qué trámite se le otorgan a estos libros, porque si bien se pueden registrar quejas no sabemos en realidad cuál es la atención que se le brinda, y si lo que ahí se registra realmente sirve para mejorar la atención que brinda cada una de estas empresas.

Del mismo modo, sabemos que la regulación lo permite, lo permite el código del consumidor, contar con libros virtuales; entendemos que esta propuesta del libro virtual se planteó principalmente para aquellas empresas que brindan servicios también de manera virtual, para que el usuario tenga todos los mecanismos para poder presentar una queja.

No obstante consideramos que en aquellos lugares donde se brinda la atención presencial también debería habilitarse un libro de observaciones, un libro de reclamaciones de manera física; de manera tal que permita a los usuarios registrar por ellos mismos las quejas que pudieran presentar en su momento.

En cuanto a los tiempos de espera, los tiempos de atención de reclamos como ya se mencionó, Osinergmin cuenta con una regulación para supervisar los tiempos de atención de pagos en cada oficina comercial. Osiptel, hoy ha aprobado una norma para supervisar el tiempo de atención de reclamos [...] comunicaciones.

Y, no se ha mencionado acá, pero vale decir que la Sunass no cuenta con ninguna regulación hasta el momento, ni de tiempo de atención de pagos ni de tiempo de atención de reclamos, por lo cual también debería generar una nueva normativa para supervisar estos tiempos de atención.

Y, como resumen de lo señalado las oficinas comerciales [...] del sur, vemos que en la mayoría de entrevistados reportó haber acudido a realizar el pago de un servicio. No obstante, se observa que existen demoras en la atención de reclamos y que esto también debería ser supervisado como se vio en su momento en la oficina comercial del Callao. Y en Luz del Sur los reclamos también fueron atendidos en un tiempo superior a 30 minutos en las oficinas de Chosica y Santa Anita.

En cuanto a Telefónica del Perú y América Móvil, vemos que el 53% de entrevistados acude a presentar reclamos, por lo tanto es necesario supervisar los tiempos de atención de reclamos y más aún cuando el 40% de ellos es atendido o fue atendido en un tiempo mayor a 30 minutos.

Como se puede ver en el resumen del cuadro que hemos visto, la mayoría de atenciones de reclamos superó los 30 minutos. En América Móvil tenemos las oficinas en San Juan de Lurigancho de Plaza Norte, Atocongo, Jirón de la Unión y Unicachi. En cuanto a Telefónica del Perú estos tiempos superiores a 30 minutos se registran en Los Olivos, Miraflores, oficinas de Plaza Norte, San Juan de Lurigancho, Santa Anita y Washington.

Y, finalmente en Sedapal el 46% de entrevistados reportó haber acudido a oficina a presentar un reclamo y otro 45% a realizar un pago de servicio. Las oficinas que registraron tiempos mayores de atención superior a los 30 minutos se muestran aquí, son las oficinas de San Juan de Lurigancho, Comas, Callao, Villa El Salvador, Ate y Surquillo.

Estos son los resultados de la supervisión, esta supervisión que se realizó desde el mes de agosto del año pasado, han tenido resultados que ya han sido presentados a organismos reguladores y también a las empresas prestadoras de servicios públicos el 27 de agosto de este año. Es decir, esperamos y ya tenemos conocimiento que varios de ellos están implementando algunas recomendaciones. Sin embargo en materia de regulación aún tenemos que avanzar en este camino.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, doctora.

Me pide la palabra el congresista Jaime Delgado.

El señor DELGADO ZEGARRA (NGP).— Muchas gracias, señor presidente.

En primer lugar felicitar a la Defensoría por la labor realizada, este estudio nos permite tener un conocimiento un poco más preciso de los niveles de atención de las oficinas comerciales de las empresas de servicios públicos.

Tengo algunas dudas sobre la metodología empleada, no me queda clara si la muestra y la metodología que han utilizado es la apropiada porque no se ha explicado, en todo caso, esto.

Quisiera saber... porque no es igual, digamos, ir un día lunes que un día sábado; no es igual hacer una visita a las diez de la mañana o entre la una y las dos de la tarde; no es igual hacer una visita el día 15 del mes que hacer una visita el 29 o 30 que son fechas de pago.

Entonces, a mí me gustaría saber cuál es la metodología empleada para la selección de la muestra para que esto sea representativo, porque podríamos estar llevándonos por una ilusión, digamos, hemos ido un día determinado que no es una muestra de lo que es el comportamiento mensual de esa oficina, eso para comenzar.

Ahora, no es igual aún dos días iguales de la semana a la misma hora. Por ejemplo, puedo visitar un día sábado a las diez de la mañana e ir el mismo sábado siguiente a las diez de la mañana y encontrarme con realidades diferentes, porque de pronto ha surgido un fenómeno o cierto tipo de consumidores que han presentado reclamos atípicos complejos de resolver, digamos, y por ahí los tiempos de espera son diferentes.

De pronto, voy al otro sábado y un tiempo de espera que aparece como 45 minutos puede resultar 10 minutos, por eso es que no tengo claro, tal vez llegue un poquito tarde, pero se explicó cuál fue la metodología y si es una muestra suficientemente representativa para saber esto.

En segundo lugar, me confundió un poco que se presenten tiempos de espera donde se está mezclando la razón por la cual las personas se acercan a las oficinas comerciales, si dice: es por pago, claro en muchos casos van a pagar, en otros casos van a reclamar. Entonces, aparecen algunos cuadros como que una empresa tiene menor cantidad de reclamos porque la mayoría va a pagar.

Entonces, nos puede llevar a la conclusión de que de pronto esa empresa tiene menos reclamos y no es así, porque los reclamos se tendrían que trabajar en función de la cantidad de usuarios que existe. Es decir, por cada mil usuarios que tiene esa empresa, cuántos se quejan, pero eso no se nos está presentando, nos dice: en tal oficina el 51% va a pagar y los demás van a reclamar, entonces tiene pocos reclamos. O sea, eso me confunde un poco.

¿Se ha investigado el nivel de satisfacción? Es decir, ¿los consumidores que van a reclamar o van a pagar quedan satisfechos o no quedan satisfechos?, porque a veces los números nos engañan, porque si bien es cierto la gente puede ir a reclamar y el nivel de explicación que le

dieron es satisfactorio, efectivamente el usuario no tenía la razón o sí tenía la razón y se la dieron inmediatamente; entonces hay un nivel de satisfacción, ¿eso se ha medido o no se ha medido?

Por otro lado, en los estándares, tiempos y distancias, esa es una cosa que a mí me preocupa desde hace mucho tiempo. ¿Por qué los usuarios se están yendo a pagar a las oficinas comerciales, ¿se ha investigado eso?, ¿por qué en unas oficinas comerciales de una empresa hay muchos más usuarios que van a pagar a las oficinas comerciales que en otras?

De pronto será porque otras empresas tienen circuitos de pagos muchos más extendidos y no necesita el usuario ir a la oficina comercial, o de pronto será porque alguna empresa ha establecido un pago, estos famosos pagos que uno tiene que hacer al banco para que le reciban el recibo, entonces la gente prefiere no hacer eso e ir a la oficina comercial donde no le van a cobrar, ¿se ha investigado eso?

Me preocupan las distancias. O sea, ¿cuál es lo razonable que un usuario tiene que trasladarse y movilizarse y gastar en esa movilidad si tiene que recorrer apenas un kilómetro para encontrar una oficina comercial o tiene que recorrer diez kilómetros, ¿no es cierto? Entonces, ¿eso se ha medido?, ¿cuál es el estándar apropiado?, ¿cuál es el estándar en tiempos promedio? Porque tendríamos que compararnos contra algo, ¿cuál es el estándar que se ha fijado por parte del regulador si es que alguno lo ha fijado ya o todavía no?, ¿cuál es la relación tiempo de espera de atención y distancia a recorrer?

Entonces, si el estándar fuera, el tiempo promedio no debe ser más de 10 minutos y la distancia recorrida no más de cinco kilómetros tengo con qué compararme. (4) Entonces, en el estudio que hace la Defensoría, pues si se está cumpliendo con esos estándares o no se están cumpliendo esos estándares.

Pero tal como está presentado el estudio, me da la impresión de que se han ido a visitar algunas oficinas, se ha tomado eso como muestra y se nos presenta una cosa que está mezclando unas cosas con otras. Discúlpense si me perdí algo de la exposición anterior. Eso es todo.

Tengo otras preguntas, pero por el momento estas. Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora Yanina Avendaño.

La señora AVENDAÑO.— Muchas gracias.

Hay que señalar que esta investigación se basa en una muestra iniciaría*, de una muestra estadística, porque tener resultados bajo una muestra estadística demanda muchos recursos, y eso nos lo dirán los organismos reguladores también en cuanto a la cantidad de usuarios que pueden llegar todos los días a una oficina comercial, estamos hablando de 33 oficinas comerciales a nivel de todo Lima que se han supervisado.

En ese sentido, y pasando a lo que usted señalaba, preguntaba en cuanto a los días de la semana y las horas, se han tomado diversos días de la semana, no ha sido solamente un lunes, ha sido un martes, un viernes, no han sido así los fines de semana, solamente han sido de lunes a viernes y los horarios han sido distintos. Hemos ido a las oficinas comerciales en la mañana, al medio día, en la tarde y hacia el final de la tarde; o sea al final de la tarde también donde hay mayor congestión.

Sin embargo el patrón se repite en casi todas las oficinas. Hay oficinas que generalmente no tienen mucha satisfacción, es el caso de la oficina de Sedapal en San Miguel, y hay oficinas de Sedapal donde hay una saturación continua, como es el caso de Comas, y el Callao también.

Respecto a la diferenciación que hemos hecho por tipo de trámite realizado era necesario hacerlo, porque en algún momento y durante las pruebas que estamos haciendo la supervisión, vemos que registramos tiempo de espera muy disímiles, pero no notamos en realidad por qué había tanta diferencia en esos tiempos de atención, y en realidad nos dimos cuenta que los tiempos de atención varían o cambian de acuerdo al tipo de gestión que realiza el usuario.

Si el usuario va a pagar, como lo hemos visto, en casi todos los casos el tiempo no supera los 15 minutos, que es un tiempo estándar que también les preguntaba si había un estándar o no, que fijado por lo menos Osinergmin para el caso de las empresas eléctricas. No hay un tiempo estándar como tal para el caso de las empresas de saneamiento, ni para el caso de las empresas de telecomunicaciones hasta hoy.

Entonces ese fue el tiempo que se tomó como referencia, y en la mayoría de los casos no supera los 15 minutos.

Pero si un usuario va a presentar un reclamo, o va a realizar una gestión, como contratar una nueva conexión, hacer un cambio de plan, otro tipo de trámites, eso también le demora un tiempo mayor, es por eso que se hace esta diferenciación para saber realmente qué es lo que los organismos requieren regular, y como también lo señalamos, estos resultados no difieren mucho de lo que también han analizado los reguladores en su momento, en cuanto a que siempre los reclamos tardan más en atención, por una serie de condiciones: desde su complejidad, hasta situaciones en las que hay mucha gente reclamando, o que simplemente en algunas instancias disuaden en presentar el reclamo.

Entonces, mientras disuaden al usuario también pasa mucho más tiempo.

En lo que se refiere al nivel de satisfacción, en realidad es un aspecto bastante complicado de medir. Porque para una persona esperar 15 minutos le puede resultar demasiado tiempo. En cambio para una ama de casa, o a veces hasta un jubilado que son los que van, esperar media hora, una hora les puede resultar poco tiempo.

Para una persona que trabaja y tiene que acudir, tiene que tomar incluso su refrigerio y otro tipo de gestiones para hacer el trámite, media hora es demasiado tiempo, sin contar todo el trayecto que tiene que regresar hasta la oficina comercial.

Cuando nosotros hicimos la encuesta, levantamos la información hicimos algunas preguntas relacionadas en esa satisfacción, y ahí había que cruzar una serie de variables, las cuales incluían también ¿cuál era la situación económica de la persona, y a qué actividad se dedicaba? ¿Si era un empleado público, si era ama de casa, si era estudiante, si era obrero? Y ahí pudimos encontrar que incluso habían personas que habían esperado 15 minutos y no se encontraban satisfechas con la atención; y habían otras que habían esperado una hora y se encontraban satisfechas y les parecía que el tiempo que habían sido atendidos no había sido mucho.

Es que llegamos a un nivel, hemos llegado a un nivel situación tal peruanos que nos hemos acostumbrado a que nos hagan esperar todo el tiempo que quieran las empresas, ya tomándolo como una naturalidad. Y en la Defensoría creemos que eso no debe ser así, debemos establecer estándares teniendo en cuenta también aspectos de complejidad de la problemática de atender en cada caso en particular.

Pero si nos vamos específicamente a si actualmente el usuario está contento o no con el tiempo que es atendido, creo que no es una variable que podamos tomar en consideración ahora para una regulación en concreto.

Y, bueno, respecto a los tiempos de espera tomando en cuenta las distancias que tiene que recorrer el usuario de cada oficina comercial no es un aspecto que hemos supervisado, no obstante sí resaltan casos como el de Comas, la oficina de Sedapal de Comas, donde un usuario de Puente Piedra tiene que ir hasta Comas a presentar su reclamo. En estos casos sí la empresa debe tener una mayor supervisión, su parte reguladora a fin de que pueda instalar o instale oficinas en otros distritos que también tengan una mayor cantidad de usuarios.

Espero haber cubierto alguna de las dudas que ha presentado.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, doctora.

Que todos terminen la exposición para al final hacer las preguntas y puedan ustedes responder.

Queda con la palabra el señor Julio Salvador Jácome, gerente general (e) de Osinergmin.

EL GERENTE GENERAL (E) DE OSINERGMING, ingeniero Julio Salvador Jácome.—
Buenos días, señores congresistas. Soy gerente encargado de Osinergmin.

Primero, agradecer la invitación que nos hacen a participar de esta reunión, creo que es importante que podamos compartir algunas experiencias y criterios. Igualmente saludar el esfuerzo de la Defensoría por desarrollar este tipo de actividades, y ciertamente quiero poner un poco en autos el tema de la atención a los usuarios de electricidad del ámbito que nosotros estamos supervisando superan los seis millones de usuarios a nivel nacional. Y como se señaló, se han evaluado aquí tres aspectos: uno es el tema de la accesibilidad a los lugares de atención comercial; el segundo es el tema de la disponibilidad de los libros de observaciones o reclamaciones; y el tercero es el tiempo de espera.

Me voy a referir específicamente a los temas de disponibilidad del libro de observaciones y los tiempos de espera que ha sido materia de la evaluación.

Sin embargo, quiero también señalar que nosotros tenemos desde el punto de vista de la supervisión de electricidad, un conjunto de procedimientos ya estandarizados para hacer la supervisión de la actividad comercial y de las otras actividades que desarrollan las empresas de electricidad.

Respecto a los libros de observaciones, se señaló que sí existen estos libros de observaciones en las empresas de electricidad, todas las tienen en la muestra que han evaluado, y de dentro de la labor de supervisión podemos señalar que nos aseguramos de que todos lo tengan, y que adicionalmente hacemos el seguimiento de lo que se anota en este libro de observaciones.

En el libro de observaciones igualmente se pueden poner los reclamos también, que igualmente nos aseguramos de que sean atendidos una vez que sean plasmados en este documento.

Nosotros desarrollamos una acción de supervisión en las oficinas de las empresas de distribución eléctrica, y nuestros supervisores se van acercando periódicamente a hacer este tipo de evaluaciones.

Respecto de los tiempos de espera que se ha señalado igualmente que en el caso particular de Osinergmin, tenemos un tiempo ya arreglado de 15 minutos para efectos de la atención de los pagos de los recibos.

Esto está en un procedimiento que hemos implementado, el mismo también que está certificado y que nos aseguramos que den estos tiempos.

De lo que han podido encontrar, creo que solamente hay uno de los casos en los cuales se excede estos 15 minutos; y en esos casos en los cuales ocurre que se exceden en el tiempo de atención los 15 minutos, nosotros tenemos ya una escala de sanciones que las empresas se hacen acreedoras en cuanto exceden el tiempo de los 15 minutos.

Señalar igualmente que si es que tenemos igualmente reclamos en las oficinas de las empresas de distribución, también está habilitado y es un procedimiento ya arreglado respecto de la atención telefónica en los reclamos.

Los usuarios pueden hacer sus reclamos y las empresas tienen la obligación de tener un número para que puedan llegar a hacer sus reclamos, y la empresa está obligada a no solamente recibirlos sino a darle un número codificado para que pueda luego hacerse el seguimiento.

Nuestra la labor de supervisión luego está orientada a verificar, primero que haya sido atendido en el tiempo adecuado, y adicionalmente que haya sido registrado e informado a la institución, dado que son quejas, reclamos, en todo caso son observaciones que hacen los usuarios.

Señalarles igualmente que venimos trabajando en poder mejorar estos tiempos; y respecto a los servicios en general, cuando se trata de preguntarles cuál es el tiempo que ellos estarían dispuestos a esperar, yo creo que ningún usuario quiere esperar.

Entonces estamos trabajando precisamente en que esto pueda mejorar aún más, porque es relativo hablar de 30 minutos, 15 minutos, 10 minutos, 5 minutos. Si soy un usuario y quiero ser atendido, quiero ser atendido inmediatamente.

Entonces hemos puesto esta primera barrera que son los 15 minutos, que esperamos que pueda mejorarse. Y como se ha podido dar cuenta en los tiempos que están utilizando las empresas en este momento, son menores a esos 15 minutos.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, señor Julio Salvador.

Tiene la palabra el señor Humberto Sheput, gerente de Servicios y Usuarios de Osiptel.

EL GERENTE DE SERVICIOS Y USUARIOS DE OSIPTEL, ingeniero Humberto Sheput.— Señor presidente, muy buenos días; señores congresistas, buenos días; compañeros de esta Mesa.

Antes que nada también saludar y agradecer la preocupación, investigación realizada por la Defensoría del Pueblo en estos temas que constituyen una colaboración para las demás instituciones del Estado que estamos también abocados en el tema de una mejor atención a los ciudadanos, una mejor atención a las personas que hacen uso de los servicios públicos, como es en nuestro caso.

En el caso de Osiptel, hemos venido trabajando desde hace aproximadamente un año y medio, a partir del inicio de la gestión de nuestro actual presidente, el doctor Gonzalo Ruiz, en perfeccionar una serie de normas vinculadas, tratadas a los temas relacionados a la atención de los usuarios.

Y con mucha satisfacción podemos dar a conocer algo que se ha mencionado ya en esta reunión, que hoy ha aparecido ya en el diario oficial *El Peruano* nuestro reglamento de calidad de atención a usuarios para las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.

Esta norma que se ha publicado hoy pero como les digo ha tenido más o menos un año y medio de trabajo, recoge una serie de indicadores que tienen que ser cumplidos por las empresas operadoras y una serie de disposiciones que van a hacer que los tiempos que los usuarios esperan para realizar gestiones, trámites tanto en las oficinas comerciales como en los *Call Centers* de las empresas operadoras se disminuyan, se reduzcan sustancialmente, que esa es precisamente la finalidad, y que además se corrijan algunas conductas que se han podido detectar, que afectan el ejercicio de los derechos de estos usuarios.

Dentro de los indicadores que se han adoptado, por ejemplo, hay un indicador que obliga a las empresas a tener un registro de las caídas de sus sistemas operativos de atención de reclamos.

Muchas veces a todos nos puede haber pasado que en alguna ocasión nos acercamos a un local de la empresa operadora para realizar algún trámite, que puede ser por ejemplo un reclamo, y nos dicen "*uy, no hay sistema, no te puedo atender en este momento*".

Bueno, efectivamente hay un indicador que tiene que ser cumplido por las empresas operadoras, donde se tiene que registrar todas estas caídas de los sistemas operativos de las empresas a efectos de poder analizar cuánto es el tiempo de disponibilidad que tienen efectivamente los usuarios para realizar estas gestiones.

Sin embargo, además, esta norma establece, que para los trámites que se han considerado sensibles, como por ejemplo reportar que me han robado el celular, presentar un reclamo o un reporte por avería, presentar una apelación o una queja que son situaciones que hacen que los usuarios tengan una premura de tiempo en ser atendidos y una urgencia por la naturaleza del trámite que están realizando, las empresas tengan la obligación de aunque sea manualmente registrar ese pedido del usuario y no decirle "*no tengo sistema, no te puedo recibir*". Lo tienen que recibir de todas maneras aunque sea con registros en forma manual, y eso también está considerado en la norma.

Y, luego, se establecen dos tipos de indicadores: indicadores para atención, presencial en oficina; y atenciones para llamadas por atención telefónica a través de los *Call Centers* de las empresas.

El primer indicador de atención presencial que establece esta norma es un indicador que tiene que ver con el tiempo de espera para atenciones en oficinas de las empresas, y ahí se establece un tiempo máximo para ser atendido —en las empresas operadoras— de 15 minutos, y se establece también una meta, (5) que el número de atenciones por oficina y por trámite tiene que estar dentro de ese plazo de 15 minutos como máximo desde que el usuario arriba al local de la empresa operadora.

Para eso también se establece la obligación de que haya un sistema mediante el cual la empresa tenga que entregar una especie de registro de arribo del usuario con la hora en la que el usuario está llegando, o ese sistema de ticket se conoce como un sistema de ticket de arribo, y en el momento que el usuario llega al local no importa que no pueda entrar al local por temas de aforo, no importa que digamos no esté en una cola en ese momento, se le tiene que entregar ese ticket para que desde ese momento que el usuario llegó se comiencen a contar los 15 minutos hasta el momento que el usuario llegue a la ventanilla para ser atendido, y además la norma establece que esta información tenga que ser debidamente reportada y supervisada por el regulador, tanto a nivel de oficina como a nivel de trámite.

A ver, nosotros hemos podido —en las investigaciones previas para poder emitir esta norma— solicitar a la empresa, digamos a cuántas personas en sus oficinas ellos atienden en menos de 15 minutos. Información reportada por las empresas, hay trámites que una empresa determinada por ejemplo para una alta nueva, o sea, para cuando una persona viene a comprarnos servicio, el 94% de sus usuarios 94.84, casi 95% de sus usuarios es atendido antes de 15 minutos.

Sin embargo, esa misma empresa para un caso de baja de servicio 40% solamente, o sea, menos de la mitad. Y para un caso de reclamo 42% solamente.

Entonces, encontramos pues que hay un doble rasero, o sea, para una alta nueva, que es una cosa que le puede interesar a esa misma empresa operadora la atención es muy rápida, el 94% de los usuarios es atendido antes de 15 minutos; pero para una baja de servicio cuando un usuario se quiere ir o para un reclamo, según información reportada por las mismas empresas en marzo de 2012, es 40.28% o 42.03, respectivamente.

Entonces, por eso también se ha obligado a que estos reportes se hagan efectivamente por empresa y por trámite, tipo de trámite que se va a realizar.

Y otro indicador que se mide para atención presencial, es el tema de deserción, es decir, cuando el usuario llega al local de la empresa, ve que hay una cola de locos, está con su ticket en la mano y dice: yo no puedo, no voy a llegar, no voy a conseguir a ser atendido hoy y se retira.

Entonces, para efectos de que se evite esta congestión, el usuario tenga una atención eficiente además de los 15 minutos que están establecidos, tiene que haber un control, tiene que haber un registro de las deserciones de los usuarios que no son atendidos pese a que tienen su ticket en la mano y que se retiran porque ven que hay una congestión mayor. Eso va a obligar a que haya una mayor eficiencia de parte de las empresas operadoras para con su público.

Y solamente para terminar esta breve exposición, los indicadores vinculados a la atención telefónica son dos. Uno, es el corte y la atención telefónica, es decir, se van a contar las llamadas, o sea, del número total de llamadas se va a sacar el porcentaje de llamadas que no son cortadas por el usuario.

O sea, aquí las empresas van a tener que instruir a las personas de su *call center*, para que sea el usuario el que corte, porque si cortan las empresas antes esto se va a registrar como una llamada no finalizada por el usuario para efectos de la contabilización de este indicador de corte de atención de llamadas.

Qué es lo que sucede, qué es lo que nos ha pasado, a mí personalmente también, a todos nos ha pasado, que cuando llamado para hacer alguna gestión ante la empresa y si esa gestión es una

gestión un poco incómoda, la llamada se corta y uno tiene que estar llamando varias veces. Nunca le devuelven la llamada al usuario, nunca le devuelven la llamada, siempre el usuario es que tiene que volver a llamar para poder concretar, culminar el trámite, a veces digamos en una forma muy reiterativa, repetitiva.

Información que ha podido ser supervisada por la Gerencia de Fiscalización de Osiptel, revela que por ejemplo en algunas empresas hay un porcentaje de 50% de llamadas terminadas por las empresas operadoras. En otro caso 63% de llamada de sus usuarios son terminadas por las empresas operadoras, lo que revela que hay una situación que está mal y que tiene que ser revertida.

Y finalmente, el último indicador es uno que tiene que ver con la rapidez de la atención humana. Muchas veces uno llama y recibe propagandas, tiene un IBR larguísimo, y para remate cuando dice no, quiero ser atendido por una voz humana, aprieta una tecla que por lo general es el nueve, y se encuentra con que tiene que esperar a veces un minuto o un tiempo mayor.

Lo que persigue este indicador es que hayan dos tramos, un primer tramo donde las empresas puedan usar IBR incluso que sean inclusivos, que permitan por ejemplo seleccionar menús en otros idiomas como quechua o aimara y que tengan las empresas 40 segundos para que el usuario escoja la opción de atención.

Al cabo de esos 40 segundos cuando ya marcó por ejemplo el nueve para ser atendido por una voz humana, tiene solamente 20 segundos la empresa para proceder a comunicarlo con una persona que atiende su llamada.

Consideramos que estos indicadores, señor presidente, van a permitir una mejora sustancial de las atenciones de los trámites, y van a significar un factor de competencia entre las empresas. O sea, la calidad de atención creemos que a partir de esto, a partir de la información que tengan que colgar en sus páginas web por el cumplimiento de esta norma las empresas operadoras y los análisis comparativos, los *benchmark* que pueda hacer Osiptel sobre la base de la información reportada por las empresas, va permitir a los usuarios que así como la tarifa, así como una mejor calidad de servicio son factores de competencia entre las empresas, también la calidad de la atención sea un factor que los usuarios puedan evaluar para decir 'me voy con este operador o me voy con otro.

Eso es todo, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, al señor Humberto Sheput por la exposición.

Tiene la palabra el señor Carlos Fierro Garcés, encargado de la Gerencia de Usuarios de la Sunass.

El señor FIERRO GARCÉS.— Buenos días con todos; buenos días señores congresistas.

Yo quisiera tomarme un par de minutos más y hacer una pequeña presentación y mostrarles como estamos en el sistema de reclamos en el sector Saneamiento, en virtud de la información preparada por la Defensoría del Pueblo.

Primero, expresarles en donde estamos.

Nosotros estamos en todo el Perú igual que los otros reguladores. Como veremos más adelante, si bien estamos en todas las regiones del país, no contamos con el mismo presupuesto que cuenta con otros reguladores.

Lo que mostramos ahí con circunferencias rojas son las once oficinas descentralizadas con las cuales contaba el organismo regulador hasta hace un poco más de un año y medio.

Este año hemos logrado con grandes esfuerzos tener seis gestores más a las oficinas descentralizadas. Estos gestores, a diferencia de las oficinas descentralizadas, no tienen una oficina propia, no tienen un sistema de cómputo, ni un teléfono porque no tenemos recursos.

Lo que hemos hecho es, nos hemos asociado con algún organismo como la Cámara de Comercio, que nos ha facilitado unos servicios, o estamos instalados en las propias oficinas de las empresas prestadoras de servicios; como veremos más adelante, en algunos casos como en Huánuco hemos sido tan eficientes en brindarle una ayuda al usuario para presentar un reclamo y así canalizarlo adecuadamente que nos han retirado de sus oficinas, y como no tenemos potestad para quedarnos ahí nos hemos tenido que retirar, en ese caso de Huánuco nos hemos ido a la Cámara de Comercio.

En el caso de Lima, que es el que nos acoge en este momento, tenemos cinco gestores. Tal como mencioné, estos gestores recién tienen un año. Tenemos el Callao, en Comas, en San Juan de Lurigancho, en Ate Vitarte y en Villa El Salvador. Hasta hace un año únicamente contamos con la oficina descentralizada de Comas, y las otras siete oficinas con las cuales cuenta Sedapal se iba interinamente por segundos a supervisar a ver cuál era el trato del usuario, lo que es distinto tal como menciona Defensoría, estar ahí las 24 horas del día, mañana, tarde y noche.

Estando ahí las 24 horas del día, solo en esas cinco oficinas y en las otras dos itinerante qué hemos encontrado.

Como para responder un poco seguro la pregunta que me va hacer el congresista Jaime Delgado, estas encuestas se llenan todos los días, en todo momento, a cualquier hora, desde la hora de inicio hasta la hora de término de la apertura de cierre de la oficina comercial de las cinco zonas que mencionamos ahí.

En el caso del área de atención al cliente, en San Juan de Lurigancho la atención al cliente se muestra adecuada; en Ate, lo que se observa es poca iluminación, y como se dan cuenta tenemos una normativa para ello. En el Callao es adecuada, en Villa El Salvador es adecuada y en Comas es limitada. Por qué, porque si bien existen 14 módulos, normalmente solo se usan cinco, si no estuviéramos ahí, tal vez usaran menos en virtud de que estamos ahí todo el tiempo se están utilizando de 10 a 14 módulos de acuerdo a la demanda de usuarios que llega.

Con respecto a la entrada de ticket los lunes y martes se forman colas de 15 personas. En Ate, en días con gran afluencia atienden dos personas en el counter. En el Callao, normalmente atienden dos personas; en Villa El Salvador, en días con gran afluencia atienden tres, y en Comas, tal como menciona Defensoría del Pueblo es nuestra zona más crítica, ahí recurre aproximadamente entre el 25 y el 30% de los usuarios que contamos con Lima. Los usuarios de Lima son aproximadamente 8.7 millones y ahí contamos con el 30% de clientes y solo tienen esa oficina.

Como verán, se discrimina a quien no es titular del servicio, o sea, tienes que ser titular para ser atendido, hiciste toda tu cola, es lo que estamos intentando mitigar la calidad de la información, de acuerdo a los clientes en todos los casos —ante una pregunta del congresista Delgado— él se siente adecuado con la respuesta que le da la empresa.

Como veremos más adelante, si bien nosotros no tenemos un rango exacto de horarios como la Defensoría, perdón, un minuto exacto, tenemos rangos que vamos a ver de cero a 15 minutos, de 15 minutos a 30 minutos y más de 30 minutos para la atención al cliente.

La disponibilidad del servicio telefónico, en algunos casos está el teléfono pero no hay un aviso visible, en Ate las líneas normalmente se encuentran congestionadas, por lo tanto si las líneas se encuentran congestionadas no le sirve al usuario y más bien es una traba; en el Callao y Villa El Salvador está visible y en Comas se encuentra poco visible.

Con respecto al libro de observaciones, existe la disponibilidad en tres de los cinco centros de servicios: en Villa El Salvador está poco visible, un punto que hemos anotado que no es autocopiativo, y concordamos plenamente con la Defensoría del Pueblo, que esté más que un libro de quejas este debería ser un escape al usuario ante una atención deficiente, una demora en la atención o una inatención de la empresa regulada.

Lo que hemos logrado visualizar es que, tal como menciona la Defensoría en algún momento, y alguno de los otros reguladores, cuando el cliente llega a la ventanilla la empresa intenta disuadir de que el cliente presente su reclamo. Entonces, la forma más fácil en este sector es no

brindándole el formato uno o el formato dos de acuerdo a reclamo. Lo que hemos hecho para evitar un poco este tema, es colgar en la página web los formatos con lo cual el cliente va con su formato lleno, entrega a quien esté en ventanilla y no hay como negar el trámite.

¿Qué más hemos encontrado? El trato al usuario. El usuario se encuentra que el trato es adecuado en Comas, en virtud de la magnitud de gente, normalmente la gente no se encuentra satisfecha con la atención que le da la empresa Sedapal.

En mesa de partes, la calificación como le mencionaba niegan que se presenta reclamo, no le da orientación; en Villa El Salvador sí se recepciona, y en Comas califican cuando alguien va hacer un reclamo, le dicen: bueno, sabe que tu reclamo en este caso no es un reclamo, es cualquier otro punto así que no puedes reclamar, niegan o lo difieren como mencionaba, que eso lo que estamos atacando con estos gestores que hemos instalado.

Y en el tiempo de espera, como mencionaba, encontramos que en San Juan de Lurigancho es razonable. Y qué es razonable, es de cero a 15 minutos. En Ate es razonable, en el Callao es razonable, en días con mayor afluencia sí llegamos a poco razonable porque tenemos entre 15 y 30 minutos, y en Villa El Salvador y Comas tal como menciona Defensoría tenemos un problema: los rangos proporcionados por los propios usuarios de servicio superan los 30 minutos.

¿Qué más hemos encontrado? En el tema de atención de reclamos, en San Juan de Lurigancho no se imprime el regreso del formato dos, con lo cual le impide al usuario poder presentar su reclamo, que es lo que normalmente ocurre si usted se da cuenta con los cinco centros de servicio supervisados durante todo momento por el regulador.

Reclamos no relativos a facturación, básicamente no se han presentado reclamos, sobre todo el artículo 3.º y el artículo 5.º incumplimiento de los plazos, instalación de restauración de medidores, eso ya es un tema más práctico más que un reclamo directo, alguien va a pedir un medidor o en virtud de eso, que su medidor ha fallado, se lo han robado pide una reinstalación de medidor.

En el tema de reclamos operacionales no se acepta reclamos de los módulos de atención solo vía *acuafono, eso es un problema. El usuario debería poder llegar a ventanilla sin ningún inconveniente y presentar cualquier reclamo, no tendría el usuario tener que llegar a otro tipo de atención para poder ser atendido.

En la etapa de conciliación, en San Juan de Lurigancho es inadecuada, en Ate no se cumple con el horario programado, o sea, se le cita a una hora y no llega; en el Callao y Villa el Salvador no se cumple con el objetivo de la reunión, que es finalmente llegar a un acuerdo. Lo que normalmente quiere Sedapal es no llegar a un acuerdo sino simplemente fraccionar la deuda. Eso no es un acuerdo, ¿no? Y en Comas, no existe reprogramación para la etapa de reconciliaciones.

Terminado este tema, algo que mencioné al inicio que consideramos importante, (6) es que si bien estamos en todo el país, no tenemos los mismos recursos con los que cuentan otros reguladores. Aún así estamos intentando, con los recursos que tenemos poder estar en cada uno de los lugares, no solo para el servicio al usuario, sino para la supervisión de la infraestructura y para que la calidad de agua sea la que todos los peruanos queremos.

A manera de conclusión, una de las cosas que hemos logrado de manera optimista ver, es que la presencia de estos gestores han generado un cambio en la actitud hacia el usuario, Sedapal se ve comprometido a dar una mejor atención y de forma más rápida a los usuarios.

Los usuarios han accedido a más información sobre la prestación de su servicio, lo que podríamos entender como una canalización adecuada. Lo que muchas veces ocurría es que el usuario llegaba a ventanilla con un reclamo, le indicaban que era otro y no lo querían atender.

Ahora, hay un funcionario de la entidad, con el cual canaliza su reclamo y cuando llega a ventanilla sabe qué reclamar, sabe qué formato llenar y sabe cómo pedir.

La atención desde los centros de servicios ha generado mayor sinergia con los usuarios y como verán un conocimiento cabal de qué es lo que está pasando en estos centros de usuarios para poderle dar solución.

Se ha colgado en la página *web*, como mencioné, el formato 1, el formato 2 de reclamos, porque es una manera muy sencilla y muy concreta de ayudar al usuario y evitarle tiempo en cola. Lo que estamos solicitando y ojalá que el presupuesto nos permita el próximo año, es incrementar el número de gestores, no solo para estar en las cinco oficinas sino en las siete oficinas y estar en todos los rincones del país. Y se está llevando adelante, en virtud de lo que ustedes han mostrado y que en muchos casos coincide con la información reportada, las supervisiones y fiscalizaciones correspondientes a Sedapal para las multas y los castigos que correspondan.

Muchas gracias.

—*Reassume la Presidencia la señora Julia Teves Quispe.*

La señora PRESIDENTA.— Las gracias al señor Carlos Fierro Garcés, encargado de la Gerencia de Usuarios de la SUNASS.

Saludamos la presencia del congresista Yonhy Lescano.

Y retornando a la Presidencia, dejo constancia que también han presentado justificación los congresistas Julio Gagó y Luis Galarreta.

Continuamos con la sesión.

Vamos a invitar ahora al señor, si está con nosotros, el señor Alberto Limache...

¿Quién más para la exposición, secretaria técnica? ¿Quién está por exponer?

Damos la oportunidad a los congresistas, a quienes deseen realizar las preguntas a través de la Mesa.

Congresista Freddy Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GPPF).— Gracias, presidenta, y saludar a todos los representantes del control, que debe haber, y seguimiento de todos los servicios que en estos momentos están presentes.

Yo he escuchado atentamente, la exposición de la Defensoría del Pueblo, y veo que no hay una —vamos a decir— coincidencia de evaluación de indicadores que deben tener cada uno de los organismos. Hemos ido a controlar o a supervisar los tres grandes rubros que usted nos acaba de exponer, pero no hay, como el congresista Jaime Delgado dijo, no hay una base estadística en la cual nos pueda permitir evaluar indicadores ponderados, yo diría indicadores y que estos indicadores deben ser ponderados, estandarizados para cada una de las supervisoras y nos puedan dar como resultado un indicador de satisfacción, como lo que ha dicho.

Pero, este indicador de satisfacción está basado en otros tipos de indicadores y cada uno tiene que tener un valor ponderado para poder tener un indicador de satisfacción, de satisfacción de quién, del cliente. El cliente es el que tiene que ver, a él tenemos que verle, porque un cliente no solamente va a hacer un reclamo, va a hacer un pago, va a hacer diferentes tipos de reclamos, va a comprar, va a hacer varias actividades; entre todas esas actividades sumadas y ponderadas, debe tener un valor, un valor de satisfacción de ese cliente.

En cada uno de los servicios, yo creo que sí se podría estandarizar, reunirse no solamente los organismos, sino también al ministerio y los usuarios y los clientes; los proveedores también deben organizarse para ver qué tipo de indicadores vamos a poder hacer seguimiento y regular para que la Superintendencia de cada uno de ustedes pueda hacerle seguimiento, puede haber prevención y pueda haber seguimiento posteriormente de ese tipo de mejoras que se estarían dando.

Eso es lo que yo puedo opinar, que no he visto, que solamente se ve la parte superficial, el cascarón, pero internamente no estamos viendo ni evaluando qué normativas podemos dar para poder lograr una satisfacción del cliente.

Porque, todo lo que nosotros podamos ir corrigiendo dentro de cada organismo, cada proveedor, de cuáles son las variables que le interesan al usuario, vamos a poder ir corrigiéndolo.

Eso, para mí es importantísima, porque eso, cuando tengamos los indicadores de satisfacción del cliente de cada proveedor, ahí va a haber competencia. Y la idea es que todos los meses se publique esos indicadores o semanalmente, es como las encuestas que se publican y cada uno se va a ver obligado a ir mejorando su satisfacción.

Eso es lo que yo he podido rescatar en la exposición de cada uno de ustedes, porque ver la parte superficial verdaderamente no vamos a encontrar soluciones, pienso yo.

Y de acuerdo a las evidencias y seguimientos que ha dado a las observaciones, por ejemplo, digo la Defensoría del Pueblo nos ha dicho que la responsabilidad de las multas está a cargo de, un determinado momento, de los locales está a cargo de la municipalidad.

Y cómo hacemos la prevención, cómo hacemos la corrección, cómo hacemos el seguimiento de estas observaciones que ha hecho la Defensoría, no nos ha dicho. Por ejemplo, de las observaciones que ha hecho la Defensoría de todo el estudio que ha hecho, ya en un tiempo determinado, por ejemplo, en un mes o dos meses o tres meses, no sé en cuánto tiempo se han hecho estas observaciones, cuántas se han levantado ya, a cuántas se le ha aplicado la multa, a cuántas se le han levantado esas observaciones o no hay nadie quien haga ese seguimiento.

Bueno, sobre la metodología empleada de la parte estadística, yo creo que el congresista Jaime Delgado lo ha dicho muy claro, quisiéramos saber cuál es la metodología empleada, pero estadísticamente cuál es el porcentaje de, hablando estadísticamente, cuál es el valor que tiene; un 95% de credibilidad, 92, 97, al 80, no sé, y qué niveles de indicadores han tomado para ver cuál es la base que hemos tomado para poder hacer estas muestras de estadística.

Sobre los puntos de accesibilidad física, libro de reclamaciones, sobre el libro de reclamaciones, por ejemplo, yo he sufrido varios problemas en los libros de reclamaciones, en la cual cuando me encuentro que los libros de reclamaciones son virtuales; porque inclusive cuando son virtuales no hay espacio en la computadora y algunos no dejan de usar la computadora, ellos lo llenan. No hay el espacio para poder explayarse de todo el problema que ha habido. ¿Entonces, qué hacen? Nos alcanzan una hoja para nosotros hacer el reclamo, y ellos a la hora de vaciar lo resumen, de acuerdo a como ellos quieren que se presente el reclamo; y creo que allí estamos mal. Ahí la observación es siempre que debemos adjuntar la hoja de reclamos. Yo decía, 'adjúnteme mi hoja que yo he escrito y firmado', que ellos también me firman, que esa es la justificación del reclamo.

Bueno, allí hay un problema que habría que solucionar, y la otra es el seguimiento a ese reclamo. La vez pasada estuvo Indecopi acá y le preguntamos quién hace ese seguimiento a esos reclamos. El tiempo creo que son 30 días que deberíamos tener una respuesta y nadie le hace el seguimiento sí cumplió o no cumplió. Ese es un indicador, por ejemplo, de gestión de parte de Indecopi.

Esos son los temas. Yo lo que quería era, por falta de conocimiento pienso yo de mi parte, si Defensoría del Pueblo, por ejemplo, no solamente con esos tres temas de accesibilidad a lo físico, a los libros de reclamos, el tiempo de espera, también creo que deberíamos evaluar y creo que Defensoría tendría la labor, vamos a decir, también de evaluar, cuál es la accesibilidad que tiene nuestra población en el servicio de agua y desagüe y qué calidad de servicio tiene. Por ejemplo, en Piura tenemos Sullana que es fatal, si ustedes van a Sullana, los ciudadanos conviven con el olor nauseabundo que existe en Sullana porque no hay el tema de desagüe; ¿ese tipo de problemas, por ejemplo, no lo ve Defensoría?

Por ejemplo, tenemos el problema, en Piura también, disculpen de Piura, pero como soy representante por Piura me estoy refiriendo a estos temas; de por ejemplo en EPS Grau, EPS

Grau se viene manejando en una forma, vamos a decir, mal. Entonces, se vienen manejando mal, porque no hay un servicio, está en déficit, normalmente le falta recursos, quién lo maneja. Eso es un problema que por ejemplo Defensoría del Pueblo debería ver también.

Por ejemplo, los conflictos que en estos momentos también tenemos... No sé, con Defensoría también, yo creo que ahí en la accesibilidad de la energía en la parte de la energía eléctrica, que tenemos un costo muy alto en Piura con la energía de petróleo, y tenemos allí un yacimiento de gas que tiene ya dos, tres años sin que pueda salir, que es Sechura, el Proyecto Punta Lagunas. Ahí también —creo— que Defensoría debe tener un indicador al respecto. O sea, cuando venga a esta sesión de evaluación, pienso yo, de parte de los congresistas, de seguimiento, deberían traer todos estos indicadores también; por ejemplo, problemas con los mineros, no sé si allí ustedes tienen competencia, de la minería informal, cómo está manejándose, qué porcentaje de minería informal o de minería ilegal existe.

Ese tipo de cosas, yo creo que también deberían ser, ese tipo de problemas también deberían verse y presentarse algunas alternativas de qué es lo que se está manejando en el gobierno para solucionar este tipo de problemas.

Esas serían las preguntas.

La señora PRESIDENTA.— Vamos a dar la intervención al congresista Jaime Delgado.

El señor DELGADO ZEGARRA (NGP).— Complementando lo que mencioné hace un momento, sí efectivamente se ha identificado un problema en Sedapal particularmente, pero podrían ser extensivos a otros, cuando el usuario va con un reclamo puntual y específico y de pronto se encuentra en ventanilla con que tratan de darle la vuelta para que el consumidor no presente su reclamo en tal sentido o simplemente lo consideran como una consulta, y le dicen 'esto no procede así que no dejes nada'.

Se han dado casos donde efectivamente la gente va incluso con un documento redactado, desde su casa o quién... Le digo, presenta un reclamo y anda déjalo y simplemente que te sellen el cargo. Entonces, primera dificultad es que le dicen 'no, no te puedo recibir ese documento redactado, tienes que presentarlo en el formulario que yo he establecido'. Ya esa es una primera dificultad para el consumidor. Si él se ha dado el trabajo de presentar esto redactado, entonces, ahí en todo caso la facilidad que le tendría que dar la Oficina Comercial, es decir 'bueno, completemos este formulario solo con los datos imprescindibles para la estandarización'. Pero, tomemos este reclamo que está presentando como válido y lo adjuntamos, pero no obligar y decir 'no te puedo recibir esto porque tienes que presentar en el formato y además tu reclamo no procedo'.

Entonces, desincentivamos a la gente a que realmente ejerza su derecho como corresponde.

A mí me gustaría saber qué cosas se están haciendo respecto a este tema en particular, porque esta es una práctica reiterada que viene dándose hace muchos años.

Otro tema es efectivamente el tema de la calidad de agua. Lo que pasa es que una cosa es el reclamo por la facturación. La facturación es una cosa visible, puede afectarnos nuestro bolsillo; pero el tema de calidad de agua nadie está sabiendo exactamente qué está tomando. Una de las cosas que tendríamos que decir en nuestro país es que el consumidor de cualquier ciudad en el país tendría el derecho y la posibilidad de coger el agua del caño y tomarla aún sin hervir; (7) porque legalmente es como tendría que corresponder, ¿verdad? O sea la gente ya no se corre ese riesgo, porque de pronto el tratamiento del agua no es el apropiado; de pronto porque es el apropiado pero las tuberías no han tenido el mantenimiento del caso; o de pronto porque la gente tiene su tanque cisterna en su propia casa que no le da mantenimiento, entonces, por ahí hay un circuito de contaminación del agua; pero con relación a ese tema de calidad que es tan esencial ¿qué es lo que se está haciendo? Porque la calidad del agua no solamente 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 potable.

Entonces, ahí tenemos una dificultad porque por un lado tenemos Digesa, la Autoridad del Agua, el Ministerio de Vivienda, Sunass, etcétera; tenemos un conglomerado de autoridades que están... Ya hemos tenido ocasión de conversar con todas ellas para ver cómo se articulan mejor a fin de garantizar que la calidad de agua que está llegando a los domicilios realmente sea la óptima.

Por otro lado, el tema de la calidad del alumbrado público. A mí me gustaría saber qué es lo que está haciendo Osinergmin con relación a este tema, porque claro, cuando son reclamos que afectan la factura individual, el usuario generalmente va y hace su colita y reclama, etcétera. Pero cuando de pronto en la calle donde él vive no hay un alumbrado público de la calidad del caso, generalmente la gente se queja, se siente fastidiada, pero no se canalizan estos reclamos. Entonces, ahí ¿quién es el responsable de estar vigilando esto?, ¿son las municipalidades?, ¿es el Osinergmin?, que directamente tiene que ir monitoreando la calidad, para ver: "Hoy, hay tres focos pero dos están quemados y no se reponen hace tiempo"; o simplemente la intensidad, la luminosidad de esas luminarias no son las apropiadas. ¿Quién está fiscalizando esto?

Eso es todo, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— El congresista Emiliano Apaza y luego el congresista Yonhy Lescano.

El señor APAZA ORDÓÑEZ (NGP).— Gracias, señora presidenta. Por su intermedio un saludo a todos los que están presentes en la sala y a los colegas parlamentarios.

Bueno, en esa misma línea de la participación de mis dos colegas, yo propondría a través de la Mesa, señora presidenta, para que se realice mesas de concertación y mesas de trabajo en conjunto, con todos los organismos reguladores de servicios para uniformar criterios, y las estadísticas manejarlo uniformemente.

Por otro lado, yo quiero exactamente ver el tema de agua. En muchas oportunidades tenemos queja por usuarios de San Juan de Lurigancho en las zonas altas, donde ya tienen instalaciones básicas o son tuberías principales que sí llegaban con su normalidad. Pero allá hay un grupo que trafica con esto en el sentido de que para vender en cisternas agua para las zonas más arriba.

En ese sentido lo ha cerrado la llave, lo cierran la llave, ya no hay presión para arriba, entonces, eso cada vez que reclaman abren por uno, dos días y lo mismo sucede. Entonces, ya hemos tenido que por lo menos enviar un documento en ese sentido, y en esos momentos sí hay una presión entre los señores que se benefician vendiendo agua, y me imagino que también algunos funcionarios de Sedapal en esta zona deben estar coludidos, porque si el servicio está óptimo y finalmente baja y baja de precio, entonces, eso da que ver muchas otras cosas.

Yo lo que quiero es señalar, presidenta, a través de su mesa, a los señores que están presentes para tener estas mesas de trabajo más coordinados, no solamente también a nivel de Lima sino también a nivel de regiones; porque nosotros tenemos ciertas dificultades en las diferentes regiones a las que representamos, y esto la verdad un problema de nunca acabar, pero yo creo que organizadamente podemos encaminar y trabajar mejor.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Yonhy Lescano, tiene la palabra.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, muchas gracias. Saludar a los colegas y a los invitados en la comisión.

Una primera pregunta a la doctora Alicia Abanto Cabanillas, que viene como Defensora adjunta de Medioambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas. Nos ha traído un informe sobre la supervisión de los servicios de agua, de luz y de teléfono.

La señora PRESIDENTA.— Congresista, una interrupción. No está la señora Alicia Abanto Cabanillas, porque ha pedido licencia por razones de salud. Está su representante que viene a ser la doctora Gianina Avendaño, que es la jefa del Área de Servicios Públicos de la Defensoría del Pueblo. Para su conocimiento, señor.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Muchas gracias, presidenta, por la aclaración.

En realidad hemos estado revisando el informe, y no aparece no solamente una información que es indispensable para nosotros el trato a los usuarios, se refieren solamente al tiempo de espera, acceso a baños; pero la gente para en colas hacia afuera, sin asientos y sin nada, y sobre eso no dice absolutamente nada la Defensoría. No hace ninguna observación.

Yo creo que si esperan 45 minutos, 50 minutos, etcétera, en cada uno de los servicios, lo mínimo que se le puede dar a un ciudadano que a veces va con *wawas*, es un asiento, y sobre esto Defensoría no dice ni una sola palabra. Eso queremos saber, porque me parece un informe bastante suave, por decir lo menos; porque la gente para parada ahí.

Yo he ido a algunos centros de atención, presidente, hemos estado una hora parados, y hemos visto a gente que va con sus niños, parados; sobre esto no hay nada, doctora. ¿Qué le pasó a la Defensoría? Porque me parece muy suavcito el informe, muy suavcito, en la situación de maltrato que nos tienen a los peruanos.

En segundo lugar. ¿Cómo hace la Defensoría para hacer que se cumpla esto? Porque solamente dice "pasa esto, pasa lo otro, los municipios deben hacer esto". ¿Cómo hace, porque el Defensor del Pueblo tiene que defender al pueblo, y no solamente sacar informes, sino defenderlo, utilizar medidas, ir a coordinar, exigir a las autoridades. Porque he visto un montón de informes de la Defensoría, pero ¿cómo aterrizan esos informes?, ¿cómo llegan a favorecer a la gente? Y no tenerle miedo a los grupos económicos, sino luchar por la gente, fajarse por la gente. Es una segunda pregunta, ¿cómo hace la Defensoría para exigir esto?, y estas observaciones se subsanen. Y por qué no se han referido a los asientos de la gente que... Me parece un informe suave, señora presidenta, y me parece algo incompleto.

En segundo lugar, presidenta, Osinergmin. Nos actualizan la banda de precios de los combustibles cada dos meses. No sé si en otros países haya el mismo mecanismo para fijar el precio de los combustibles. ¿Hay banda de precios, o lo eligen a libre mercado?

Y, finalmente, sé que en algunos casos disminuye un poquito el precio del combustible, pero generalmente lo sube; pero lo hacen sobre bases irreales, porque utilizan el precio del petróleo WTI, de los Estados Unidos, y nosotros no tenemos ese petróleo, o sea hacen sobre bases ficticias. ¿Por qué lo están haciendo así? Si debemos considerar, señora presidenta, colegas, que el combustible debe pagarse por los precios reales, de importación hacia el Perú y cuánto nos debería costar, realmente; pero lo hacen realmente a precios ficticios. ¿No hay una forma de que esto se pueda transparentar, de alguna manera ser más real en la fijación de los precios? Eso para los distinguidos invitado de Osinergmin.

Para el caso de Osiptel, yo quisiera hacer una grave denuncia, presidenta. Yo creo que el presidente de Osiptel tiene que venir acá. Me hubiera gustado que vengan los presidentes y los titulares de los organismos reguladores y el mismo Defensor del Pueblo; porque esta es una comisión muy importante, es el día a día del ciudadano, de su atención, de su tiempo, de su dinero. No es una comisión *chauchilla*.

A veces, sé que hay distinguidos profesionales que vienen a darnos los informes, pero son los titulares que deben estar sentados aquí dando respuesta a las inquietudes de esta comisión. Yo pienso, presidenta, que debe usted citarlos nuevamente, porque esta comisión merece todo el respeto más al ciudadano, porque es el ciudadano el que recibe todo el maltrato.

Fíjese, Osiptel ha alquilado por cuatro años, y me gustará que el gerente [...] Sheput nos pueda explicar algo, por casi un millón de dólares un inmueble, tres o cuatro pisos de un inmueble; un millón de dólares. Y han puesto, el inmueble debe estar acá o acá, parecía direccionada la licitación, para favorecer a alguien. Un millón de dólares, cuatro años, cuatro o tres pisos y estacionamientos. Con eso me compro un inmueble para que el Estado tenga más inmuebles para que los organismos reguladores puedan tener sus oficinas, pero han alquilado por un millón de dólares casi.

Entonces, a mí me parece esto inaudito, presidenta; un organismo regulador que debería estar más bien gastando el dinero para favorecer a los usuarios, para ir a hacer supervisiones ha alquilado por esa cantidad un inmueble. Esto yo voy a pedir que se conforme un grupo de trabajo aquí para hacer la investigación correspondiente, porque esto no se puede quedar así, no se puede quedar.

En un servicio de teléfonos en el Perú que trae una serie de reclamos no atendidos, porque Osiptel es muy suave con las empresas, muy suave. Y aquí hay que sacar la cara por los ciudadanos, realmente sacar la cara por los ciudadanos. Entonces, yo quisiera que el gerente general nos explique cómo así alquila por un millón de dólares un inmueble que no sé para qué estará destinada.

Entonces, en primer lugar esa pregunta que a mí me parece grave, yo veo algunos ribetes de actos de presunta corrupción en esos hechos. Porque no puede ser que un millón de dólares en cuatro años en vez de comprar un inmueble. Ya hay inmuebles que están ahí incautados por la lucha contra las drogas que muy bien han podido asignarse, pero han gastado un millón de dólares.

En segundo lugar, presidenta, veía en el cable en algunos canales de VTR, que es una empresa de teléfonos, decía: "Les estamos acumulando sus minutos no gastados en un mes, se lo acumulamos al otro mes". Fíjese, sin reglamento, sin nada; porque esto se puede hacer, la tecnología ya está ahí, para que nos roben nuestro dinero. Porque si yo he comprado un paquete de 200 minutos y no los he usado y ya los he pagado, yo tengo derecho a usarlos, efectivamente; y la tecnología ya permite eso acumular si el usuario no lo gasta. Pero, ahora sucede que llega el fin de mes y si no ha gastado los 200 minutos se lo roban, porque ese es el término, se lo roban, a pesar de que el usuario ha pagado ese monto.

En el código de defensa del consumidor, de fecha 2 de setiembre de 2010; 2011; 2012; 2013, tres años, se dijo precisamente eso que "los minutos no consumidos se deberían acumular a favor del cliente". Bueno, a Osiptel o le ha dado la gana de sacar el reglamento, no le ha dado la gana. Y con eso permiten, señora presidenta, que nos sigan robando el dinero las empresas prestadoras de servicios, nos roban el dinero. ¿Por qué? porque ese servicio que no prestan nos lo cobran, eso ¿qué cosa es?, es robar. Bueno, Osiptel dice: "No, no hemos sacado, no podemos sacar". Y mire, tres años.

Entonces, este organismo regulador que creo que no está cumpliendo a la altura de las circunstancias su deber no ha sacado este reglamento; y en otros países que ni siquiera tienen una ley que dispone la acumulación de minutos, ya están propagandizando que VTR acumula los minutos.

Bueno, ¿quién es el que sufre esto, el afectado? El ciudadano, Osiptel no pues porque tienen buenos sueldos y se acabó, no pasa nada, y omiten el cumplimiento de una ley, omiten el cumplimiento de una ley dolosamente. Porque no puede ser que haya salido una ley, un código, ni siquiera una ley, Código de Defensa del Consumidor, y no estén haciendo cumplir este código. **(8)** Haciéndole el juego a las operadoras y compran un inmueble de un millón de dólares.

Esto no se puede permitir, presidenta, votando la plata de esa manera, votando la plata de esa manera. Alquilando, no comprando, presidenta, alquilando el inmueble en un millón de dólares, en vez de comprar o pedir, pues, al Estado que se le asigne.

Nada, presidenta, o sea acá no se hace nada.

Aquí hoy día se ha presentado, y este es el tercer aspecto, presidenta, sobre el Osiptel, que creo que es el servicio de paradigma del abuso, del robo, de la estafa. Al Estado Peruano le deben millones, miles de millones por impuestos, pero Osiptel no supervisa a estos señores, nos roban por todo lado. Y nosotros se los hemos dicho directamente y hemos presentado una denuncia en la Fiscalía, dos denuncias por delitos cometidos por estas empresas; pero no, los organismos reguladores es muy suave, ¿no?

Y aquí ha salido un reglamento, presidenta, aquí está. Hoy día lo he visto al presidente. No puede venir acá, pero está en Radio Programas temprano el señor presidente de Osiptel, que debería estar acá.

Entonces, han sacado este reglamento, presidenta, donde no establecen —lo que le preguntaron incluso en Radio Programas los periodistas— ¿por qué no se les obliga a las empresas para que no estén cortando el servicio cuando uno está hablando? Usted habla, pasan dos minutos y se corta. Entonces tiene usted que volver a llamar a la persona para culminar su conversación y ahí le cobran nuevamente el cargo de conexión. Y se corta nuevamente, y tiene usted que pagar nuevamente el cargo de reconexión por un deficiente servicio.

Acá, sobre este particular, no se dice nada, no se dice nada, presidenta. ¿Cómo subsanar y cómo sancionar eso? Porque eso demuestra que no hay mucha infraestructura. Invierten poco, presidenta, ponen muchos teléfonos, entonces sobrecarga el servicio y se corta. Bueno, que siga pagando el ciudadano, nosotros nos llevamos la plata.

Entonces, presidenta, acá ese asunto ni siquiera se ha tocado, no hay nada para efectos, presidenta, de resolver estos problemas que sufren los ciudadanos.

Y hemos estado estableciendo o leyendo, perdón, otras partes del reglamento que, obviamente, es de alguna manera técnico, dice: "Supervisión, el Osiptel podrá establecer —dice— en caso considere necesario un procedimiento específico para supervisar el cumplimiento de la presente norma". "Podrá —dice— establecer un procedimiento". Debe establecer un procedimiento, señora presidenta, para verificar el cumplimiento de la calidad del servicio. No "podrá". Y como dice "podrán, podrán, podrán, podrán", no pueden, pues, sacar un reglamento como para la acumulación de minutos, entonces nunca se aplica la norma, nunca se aplica.

Es inaudito, presidenta, indigna cómo un organismo regulador, que debería defender a los peruanos, se alía con las empresas operadoras, se alía, presidenta, intencionalmente se alía.

Entonces, no hay procedimiento para supervisión de esta norma, les da a los... Mire usted, es inaudito ver que, por ejemplo, les dice a las empresas que ellas sean. Dice: "No. Las empresas son ellas las que deben establecer la situación de calidad". No sé por dónde está esto. Pero le dicen: "Las empresas son las que tienen que publicar los indicadores de calidad". Yo digo: ¿Son las empresas?

Difusión de los resultados de medición. Dice. "Las empresas operadoras deberán publicar los resultados de la medición de sus respectivos indicadores de calidad de atención". ¿Cómo? O sea, que las empresas pondrán veinte, pues, buenísima calidad. ¿No son ellos los que tienen que verificar esos resultados de calidad? No. Son las empresas, ellos mismos se van a poner el veinte.

Entonces, presidenta, yo creo que esto... mire, todos estos años he estado reclama, reclama y reclama las "renegociaciones" con la Telefónica y otras empresas, el maltrato es permanente. Yo creo que es oportunidad de esta comisión de que pongan los puntos sobre las íes, porque hay un maltrato incalificable en esta materia, y nos cobran renta básica y nos cobran una serie de cosas.

Yo le pediría, presidenta, consecuentemente que nos de alguna explicación el gerente que, seguramente, con mucha voluntad ha venido acá a la comisión, pero que se cite al presidente de Osiptel para que nos venga a explicar de este alquiler de un millón de dólares, que dé una explicación, les dé una explicación, salvo que el gerente, el señor Sheput, nos tenga que decir: ¿Por qué no acumulan los minutos hasta ahora? Nadie va a creer, señor Sheput, que no se puede, que el reglamento, que aquí y para allá. Ya sabemos esos embrollos.

Ya en otros países lo están haciendo sin reglamento. Es una cuestión de apretar en un minuto un botón, creo, y acumular.

Entonces, presidenta, yo de mi parte esto, mostrando siempre mi preocupación porque a veces al ciudadano no hay nadie quien lo puede defender y la gente se queja no solamente en el agua, en la luz, en el teléfono, sino en otros servicios.

De mi parte, presidenta, esas preguntas. Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA.— También se le puede dar la oportunidad al congresista Emiliano Apaza, para que pueda agregar algún otro punto más, antes de mi intervención.

El señor APAZA CONDORI (NGP).— Gracias, señora presidenta.

Quería pedir una interrupción al colega Yonhy Lescano, pero bueno... Pero voy a ser muy puntual, quiero informarles que inclusive las reconexiones de cinco dólares subió a 16.32 soles, cuando eso inclusive ha debido de bajar. Siempre hemos estado reclamando que se debe bajar esto. Son 16.32 soles por una reconexión.

Gracias, señora presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Sí. Congresista Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, muchas gracias.

La pregunta del congresista Emiliano Apaza, a quien le pido disculpas, no me di cuenta que me pedía una interrupción.

La señora PRESIDENTA.— Con las disculpas del caso, damos la bienvenida al congresista Sergio Tejada Galindo.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Me hace realizar otra pregunta en el caso del Cable, y entiendo que Osiptel también ve esto y en el caso de algunos planes tarifarios.

Los han subido 10, 15 soles, sin previo aviso al usuario lo han subido 15, 10 soles el servicio y no pasa nada. Como ellos son los que mandan, no pasa nada.

Entonces, presidenta, el costo de vida sube, pero no en esa proporción y los sueldos tampoco. Pero han subido, les han mandado los recibos y que paguen los ciudadanos.

En el caso del Cable, ¿quién ve la situación del Cable? La situación no sé si lo estará viendo Osiptel o estará viendo el Indecopi; pero en eso también la Defensoría nos podría ayudar un poquito, porque de tarifas no ha hablado absolutamente nada la Defensoría, decir: "Señor, a nosotros nos parece un abuso. Miren, cómo están cobrando". También ver la cuestión económica que está preocupado el ciudadano permanentemente.

Yo he pedido a Defensoría en ese sentido, presidenta, que en esto también se involucre, en las AFP, en temas duros donde el defensor debe salir a pelear por su gente.

Entonces, suben nomás las tarifas, doctora, y la Defensoría debe sacar la cara también por la gente, porque lamentable los organismos reguladores algunos no nos ayudan mucho y han subido.

No sé si en eso nos pueda dar el gerente de Osiptel alguna respuesta por esta suba. "Porque está en el contrato". No pues, señor, no está en el contrato, son cláusulas abusivas. O sea, porque está en el contrato, que ellos pueden subir la tarifa en cualquier momento, nosotros le decimos amén. No pues, presidenta, para eso hay organismos reguladores.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA.— Se han recibido varias interrogantes de parte de los congresistas, pero antes también debo manifestar, colegas, y eso lo pondré también en Orden del Día, de qué posición vamos a adoptar frente al documento que se ha entregado a nivel de la comisión en el cual se ha presentado a los titulares de cada institución. Se ha invitado por oficio al Defensor del Pueblo, al señor Eduardo Ernesto Vega Luna; se ha pedido también el documento al representante de Osinergmin, de Osiptel y de Sunass.

Entonces nosotros, por el respeto que merece el Congreso y la comisión, vamos a tener que hacer una carta conforme al acuerdo que tomemos en la comisión respectiva.

Congresista Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, mire, hemos escuchado información valiosa de nuestros distinguidos profesionales de los organismos reguladores y de la Defensoría.

Yo le pediría que reitere la carta de invitación y ellos sean los que personalmente vengan a responder estas inquietudes; porque sabemos de la voluntad, reitero, son profesionales competentes, pero quienes asumen las responsabilidades y quienes tienen que tomar decisiones son ellos.

Entonces, presidenta, yo creo que la Comisión de Defensa del Consumidor merece respeto y en temas importantes para el ciudadano.

Yo le pediría que se re programe para la próxima sesión y puedan venir los titulares correspondientes, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Yonhy Lescano, en ese propósito vamos también a hacer la carta reiterativa para que vengan personalmente cada uno de los titulares aquí a la comisión.

Sin embargo, debo también advertir las peticiones planteadas por usted en el caso de la conformación de un grupo de trabajo, que eso también lo vamos a tomar en cuenta, para poder tener como comisión de trabajo y poder tener la posibilidad de fiscalizar, de investigar.

En el tema de la aplicación del Código de Defensa del Consumidor, que también fue petición suya, va a ser considerada de hacer los documentos correspondientes y las correcciones lo propio.

Tengo algunas preguntas que plantear a los representantes que están de la Defensoría del Pueblo, de Osinergmin, de Osiptel y de Sunass.

Esta comisión existe para poder defender la real dimensión de la institución, de trabajar realmente por los consumidores. La existencia de cada institución representa el objetivo central de la institución y en ese sentido a mí me preocupa, por ejemplo, los resultados que se tienen en tiempo de espera. ¿Hasta cuándo vamos a seguir esperando los resultados?

Porque los resultados de la supervisión de la Defensoría del Pueblo, que el día de hoy es el tema, hacia los organismos reguladores y los organismos reguladores también tienen trabajo a corto plazo, mediano plazo y largo plazo.

Lo que esta comisión va siempre a solicitar son resultados en el año. Nosotros trabajamos por Legislaturas y hay que trabajar en beneficio de los consumidores, en qué medida vamos a fortalecer dado el principal objetivo que es la atención de calidad. Ese es el principal objetivo que el consumidor necesita.

Y a mí me preocupa, porque el ciudadano común no tiene ya tiempo de sobra. Muchos tienen que solicitar o tienen que dejar de trabajar, o tienen que solicitar permiso a sus empleadores, para poder acercarse y dar una queja correspondiente, y a veces el ciudadano ya por cansancio abandona en su intento.

Entonces, me llama poderosamente la atención que los reclamos a los ciudadanos ya no sean mañanas enteras, como se vienen recepcionando las quejas en el cubículo o módulo que nosotros tenemos.

Quiero alcanzar las cifras que nosotros tenemos, porque existe en el Congreso de la República un Módulo de Defensa del Consumidor, un módulo que está en la avenida Andahuaylas para la atención del público. Tenemos ahí personas que están recepcionando diariamente denuncias y en el periodo anual 2011-2012 debo manifestar que en el módulo se han reclamado y han recibido quejas:

Del agua 729 quejas, que representan al 37% de la primera Legislatura que hemos iniciado.

Osinergmin, energía eléctrica, hemos recibido 83 quejas.

Teléfono fijo, móvil e Internet se han recibido 106 quejas.

En la Legislatura que comprende al 2012 y 2013, en el módulo del Congreso de la República se han recibido 295 denuncias en todo el año respecto al agua.

Hemos recibido en energía eléctrica 203, que se ha elevado más del 100% en número de quejas en energía eléctrica.

En teléfono fijo, móvil e Internet también se ha incrementado, 210 quejas que hemos recibido en la Legislatura.

Estoy pidiendo a la secretaría técnica el resultado de cuántas quejas hemos resuelto, porque esta es la recepción de quejas, queremos los resultados y vamos a hablar con cifras concretas.

Y en este periodo 2013-2014, colegas congresistas, se ha recibido al inicio —que hemos empezado agosto— del trabajo de la Legislatura respecto al servicio de agua —en esta Legislatura en la cual ya presidio— 33 quejas respecto a este servicio.

Y tenemos en este momento en el despacho, que han sido transferidos inmediatamente, de energía eléctrica, que corresponde a Osinergmin, nueve quejas en el Módulo de Defensa del Consumidor.

Y respecto a teléfono fijo, móvil e Internet, hemos recibido ocho quejas, colegas congresistas, y no solamente se trata de recibir quejas, sino se trata de ver con resultados qué es lo que estamos haciendo por los consumidores. (9)

Entonces, el 30% de reclamos del total son de Sedapal; entonces, la preocupación va, ¿quién es el ente que fiscaliza Sedapal? ¿Y por qué tenemos tantos problemas y cuándo vamos a solucionar?

Entonces, los medidores solo se supervisan el 20% por año, ¿por qué no supervisamos el 100% de los medidores? Porque en el primer año se ha supervisado solo 20%, ya existen fallas en los medidores esto fueron los cambios el año 2011 estos medidores, 2010, ¿qué pasó?, ¿por qué ya tienen fallas esos medidores después de haber sido medidores constituidos "nuevos"?

Entonces, ese es la preocupación en mi condición de presidente de la Comisión porque se trata no seguir estando o seguir esperando o vamos a seguir a tiempo de espera en favor a la atención que debemos hacer porque es nuestro trabajo, es mucho trabajo que debemos atender a los consumidores y me sorprende que hasta el momento el Osinergmin tenga establecido el tiempo estándar de espera y qué hacemos con los demás organismos.

O sea, nosotros queremos los peruanos ya no estar acostumbrados a esperar más tiempo, queremos calidad de atención que sea no esperar mañana enteras que hayan máximos de tiempos porque muchas veces el usuario se cansa de esperar y no podemos aceptarlo más.

Entonces, por ello considero que es urgente que Osiptel, Sunass, también marquen la pauta para poder mejorar la atención de los usuarios en el tiempo de atención.

Vamos a recibir para la secuencia de las respuestas a las personas que en este momento quieran responder, primero a Giannina Avendaño para que pueda responder a las preguntas planteadas por los congresistas.

La JEFA DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, doña Giannina Avendaño Vilca.— Muchas gracias, señora presidenta.

En función a lo que se ha señalado en los comentarios posteriores, lamentablemente no se encuentra acá el congresista Lescano que señaló que la Defensoría del Pueblo actúa sobre miedos, eso no es cierto. Defensoría del Pueblo cumple con su misión constitucional otorgada por la Constitución del 93 y en particular en lo que se refiere a la protección de los derechos de los usuarios.

En ese sentido este trabajo va en esa función, y es por eso que en la implementación de las recomendaciones se hace no solamente con la publicación del informe de la presentación de estos resultados en esta Comisión, sino también se presenta en la presencia de los propios entes que tienen que implementar sus recomendaciones que son las empresas prestadoras.

Es así que al inicio de esta reunión se señaló que el día 27 de agosto tuvimos una reunión con los empleados de Edelnor, Luz del Sur, Claro, Telefónica, Sedapal y los organismos reguladores aquí presentes para presentar estos resultados, incluso estos resultados son ya los resultados finales de una serie de implementaciones que se han venido dando; porque los problemas de necesidad física comerciales eran mayores y a partir de las intervenciones que hemos hecho en campo, las ... han ido adecuando su infraestructura.

Entonces ... en realidad tienen un impacto en beneficio de los usuarios y eso es lo que queríamos precisar y mencionar.

Ustedes también han señalado que el objetivo es que haya una revelación uniforme y completa en lo que se refiere a tiempos de atención y calidad de los usuarios, y ese es nuestro propósito en proporcionar información y aportar a la labor que vienen realizando los organismos reguladores.

Claro que este es una gran deuda que como instituciones, como reguladores Defensor del Pueblo del Congreso tenemos con la ciudadanía, se ha alcanzado un nivel importante ... de servicio, sin embargo aún no cumplimos con la misión de brindar una atención de calidad.

En cuanto a lo que se señaló si existen o no asientos en las oficinas comerciales para personas con discapacidad, personas embarazadas, o personas con niños menores, conviene recordar que existe una ley, que es la Ley 28683 que señala que se debe dar atención referente a los niños, niñas, embarazadas o personas con discapacidad.

Es decir, ninguna persona con discapacidad o que tenga un niño pequeño o que sea un menor de edad, una mujer embarazada puede estar en una cola, definitivamente, esta persona tiene que ser atendida inmediatamente y es por eso que los defensores ... existen o no ventanilla atención preferencial y además si estos están acondicionados o no para personas que utilizan sillas de ruedas.

La señora PRESIDENTA.— Doctora Giannina, una interrupción el congresista Yonhy Lescano, breve, congresista, por favor.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, en realidad hay ventanillas para discapacitados y mujeres embarazadas, personas adultas y adultos mayores, pero hacen colas, hacen colas, aún cuando hay la ventanilla hacen cola por la gran cantidad de personas que hay y en la misma foto que nos presentan incluso en la calle hacen colas. La pregunta es ¿por qué se han limitado solamente decir espera 5 minutos, 15 o 50 minutos o 40 minutos y, señor, no hay ni siquiera asientos, señora presidenta, ese es la pregunta.

Yo veo pues que si no se pone eso es porque hay alguna cuestión o una omisión pero no sé de dónde viene, la doctora dice que no es de temor, ojalá que sea así, pero la pregunta es por qué que en estas oficinas ni siquiera hay asientos, ese es la pregunta doctora, y si hay ventanillas para atención especial por la cantidad de personas que hay, esperan con sus guaguas o embarazadas, ponerle un asientito y eso ni siquiera cumplen con la cola, doctora, eso no existe en el informe.

Gracias por la interrupción.

La señora PRESIDENTA.— Continúe, doctora Giannina.

La JEFA DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, doña Giannina Avendaño Vilca.— Bien, muchas gracias.

Bueno, si hay personas en estas condiciones que hayan estado en la cola es responsabilidad, en primer término de las empresas y también de parte nuestra como ciudadanos, porque también se ha evidenciado, señora presidenta, que hay personas que simplemente porque están en la cola y hay un déficit de funcionarios que atienden en las empresas, no permiten que estas personas que deberían ser atendidas preferentemente reciban realmente esa atención con anticipación.

Sin embargo, no se ha mencionado acá porque en estas oficinas existen asientos, sin embargo estos asientos simplemente no son suficientes, no son suficientes para la cantidad de personas que van a cada oficina comercial, y es por eso que hay personas que tienen que estar haciendo

colas en la calle como se ha evidenciado en las imágenes y que, incluso, tiene que esperar 180 minutos para ser atendidas.

En ese sentido no se trata, señores congresistas, de tener muchos asientos para que todos estemos cómodos, sino el motivo principal de los esfuerzos debe ir a que la atención, el tiempo de atención al usuario sea en un menor tiempo posible, en ese sentido se requiere tener una sinergia entre los gobiernos locales, las empresas reguladores para generar una atención de calidad.

Los gobiernos locales ¿por qué? porque finalmente son los gobiernos locales los que tienen que supervisar que existe una infraestructura adecuada para los usuarios.

Este aspecto no es supervisado por los reguladores, el regulador solamente va a supervisar la calidad de la atención, como la persona que estaba de tras del mostrador brinda la atención, en qué tiempo brinda la atención, si da un trato adecuado el reclamo, fundado de manera correcta o infundados, todos los mecanismos legales y las empresas que son los que tienen que implementar. En ese sentido en la conformación de la mesa que ustedes tengan a bien realizar, sugerimos la Defensoría del Pueblo que también se involucra en los gobiernos locales en este trabajo.

Finalmente algo que mencionó el congresista Sarmiento, respecto a la supervisión del agua potable y los servicios de saneamiento en general, permítame informarle que precisamente la siguiente semana estamos viajando a la ciudad de Piura hacer una supervisión de la gestión de las aguas residuales para el [...?].

Estamos en esa función, así como lo hemos hecho en otras regiones del país.

La señora PRESIDENTA.— Muchas gracias, doctora Giannina.

Voy a pedir precisión para las respuestas ya que tenemos un segundo punto para abordar ya están los invitados y también está el autor del proyecto de ley el congresista Sergio Tejada.

Invitamos al ingeniero Julio Salvador para poder precisar las respuestas en representación de Osinergmin.

EL REPRESENTANTE DE OSINERGMIN, señor Julio Salvador.— Muchas gracias.

Respecto a las preguntas que hizo el congresista Freddy Sarmiento respecto de los indicadores la base estadística estandarizada, quisiera manifestarle y en todo caso nos den la oportunidad de poder explicarles con mayor detalle los indicadores que manejamos, tenemos una base estandarizada bastante amplia, hemos manejado este tema hace ya una buena cantidad de años y podemos indicarle que tenemos indicadores para casi todos los procedimientos que nosotros tenemos manejando.

Nos hemos enfatizado, el caso de los usuarios en general hemos hecho un análisis de cuales son los reclamos más frecuentes que tiene los usuarios y, por ejemplo, tenemos dos casos que eran bastantes frecuentes, uno era el tema de los medidores, de la calidad de los medidores, el segundo era el tema de las facturaciones, adicionalmente el de corte y reconexión.

Sobre estos tres temas tenemos tres procedimientos específicos que regulan esto, para señalarle, por ejemplo, en el caso de los medidores nosotros tenemos un plan de medición del universo de los medidores de electricidad en un plazo de 10 años, en los 10 años es una vuelta completa la revisión de todos los medidores y podemos informarle que estamos completando ese ciclo al 100% de los medidores de electricidad.

Podemos explicarle los otros indicadores, pero creo que es en todo caso dejar un informe que tenemos acá disponible.

Respecto del seguimiento de los reclamos, nosotros hacemos ese seguimiento, hecho el reclamo de los usuarios nosotros nos aseguramos que cumplan el procedimiento establecido y los plazos establecidos, en los cuales si no ocurriera eso nosotros estamos prestos a sancionar a las empresas.

Respecto de la pregunta del congresista Jaime Delgado, quería señalarle que, respecto al alumbrado público la calidad del alumbrado en este caso tenemos nosotros lo que se llama la norma técnica calidad de servicio eléctrico, esta norma técnica es una norma establecida por el Ministerio de Energía y Minas que nos dice cual es el nivel y en qué condiciones debe establecerse el servicio eléctrico.

Informar que tenemos, mejor dicho, el servicio eléctrico para efectos del alumbrado tengo un porcentaje del consumo total el cual se verifica que tenga que aplicarse, el año 2013 empezamos una verificación y encontramos que en ese momento la cantidad de focos encendidos tenía deficiencia del 12%, hemos trabajado en estos últimos años a la fecha puedo informarle que ese porcentaje de deficiencias de alumbrado está por debajo del 2%.

Entonces, estamos haciendo un seguimiento de que las lámparas estén encendidas, ciertamente nos falta la segunda parte la norma técnica de calidad de servicio eléctrico que tiene que ver con el nivel de iluminación que cada uno de estos elementos tenga que dar. Esa norma todavía no está establecido y esperamos promover la siguiente norma técnica que es servicio técnico en la cual se establezca cual es el flujo mínimo que deba establecerse.

Respecto de la pregunta del congresista Yonhy Lescano por los asientos de las personas que esperan, nosotros tenemos unos indicadores que son los aspectos generales de atención al usuario, dentro de las cuales si bien es cierto no hemos definido la cantidad de asientos, si es necesario que ellos tengan una infraestructura mínima en los locales donde atienden al público y tener que establecerse como sillas o bancas para que puedan las personas esperar, si, dentro de los indicadores está esa indicación.

Asimismo, respecto a su segunda pregunta respecto a la banda de precios la que se actualiza cada dos meses.

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

La idea de banda de precios surgió para efectos de cuando el combustible comenzó a crecer a unas cifras muy altas y que eventualmente después bajaban, la idea de banda de precios era estabilizar el precio. Entonces, el encargo que recibieron los otros vía decreto supremo fue fijar este precio basado en el indicador del WTI.

La elección del WTI no es la elección que haya hecho el Osinergmin está establecido en una norma y que establece antes un parámetro teórico para hacer una especie de referencia, no es un precio que estamos regulando nosotros, no es un precio referencial para efectos de poder establecer esta banda de compensación que se pueda tener para efectos de la subida y bajada de los combustibles para estabilizarlo.

En este momento la banda solamente están dos combustibles, está el diésel y está el GLP para uso domiciliario, entonces ya no están inicialmente se planteó para casi la mayoría de los combustibles, hoy día solamente hay dos combustibles, el GLP domiciliario y el diésel para uso vehicular.

Asimismo, deseo expresarle también nuestra disposición de nuestro señor presidente de asistir a la reunión y ciertamente la disculpa por no asistir a esta reunión, tenía una agenda ya previamente establecido, pero nuestra mayor disposición para venir las veces que ustedes consideren pertinente.

La señora PRESIDENTA.— Vamos a pedir al ingeniero poder precisar rápidamente porque tenemos ya la presencia de otros invitados

EI REPRESENTANTE DE OSINERGMIN, señor Julio Salvador.— Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA.— Vamos a invitar de manera puntual, porque tuvieron un tiempo de exposición al señor (10) Humberto Sheput para que pueda precisar alguna respuesta que hubiera planteado algún congresista en representación de Osiptel.

EL GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE OSIPTEL, señor Humberto Sheput Stucchi.— Sí, muchísimas gracias, señora presidenta.

Quisiera contestar algunas de las inquietudes que ha planteado el congresista Lescano, sin embargo, por mi cargo yo me desempeño como gerente de Protección y Servicio al Usuario, por ejemplo, no tengo la información completa como para traerle el tema vinculado al alquiler del nuevo edificio, sin embargo, me comprometo personalmente a gestionar el envío de un informe completo sobre el proceso para que con la mayor transparencia del caso se conozcan los alcances, cómo se llevó a cabo el proceso, etcétera, todo lo necesario para que esa información si es de necesidad se haga conocer al Congreso.

La señora PRESIDENTA.— Congresistas, dejo constancia que ese documento se ha presentado el día viernes a Osiptel ni bien se recepcionó el documento correspondiente del congresista Lescano para que responda Osiptel.

EL GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE OSIPTEL, señor Humberto Sheput Stucchi.— No era un tema, además, que por mi cargo yo tenga conocimiento de él.

Sí puedo hacer una mención sin ánimo de tampoco hacer una referencia al tema de la acumulación de los saldos que ha planteado el congresista Lescano.

Quiero sí hacer la precisión sobre que este tema está vinculado fundamentalmente a la aplicación de tarifas. Hay una gerencia en Osiptel que rige este tema que es la gerencia de regulación tarifaria.

Lo que puedo hacer mención es a que la redacción que tiene el artículo del Código del Consumidor que es el artículo 66.º 6, se ha tratado en la norma de condiciones de uso de tomar exactamente la misma redacción que tiene este artículo para efectos de poder recoger exactamente lo que dice este texto y hay una discrepancia entre lo que ha entendido en su momento el organismo regulador y lo que plantea el señor congresista Lescano el cuál sería el alcance de esta norma.

Exactamente, la discrepancia surge en función a cuál es el alcance que tendría este artículo 66.º en el sentido que esto, según la redacción de este artículo que se ha entendido sería aplicable únicamente a los temas vinculados a tarjetas y recargas virtuales.

El señor congresista Lescano extiende más a los planes, tarifas en general. Ese es un tema que, en todo caso, nosotros también estaríamos llanos a que se plantee para efectos de hacer el análisis, discusión o llegar al punto de vista de consenso correspondiente, porque encontramos nosotros que la redacción literal del artículo 66.º 6, permite apreciar de que esto tendría ese alcance vinculado únicamente a recargas y tarjetas virtuales y para eso está condicionado el texto de las condiciones de uso.

Cómo no, señor congresista.

La señora PRESIDENTA.— Por intermedio de la mesa, congresista Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, si así fuese solamente para tarjetas sobre cargas virtuales, por qué no lo han hecho hasta ahora a esos casos, tres años han pasado, eso primero.

Y lo segundo, voy a leer expresamente. "Artículo 66.º 6.— Garantía de protección a los usuarios de los servicios públicos regulares. Los usuarios, hablando de los usuarios de teléfonos tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular o similares".

Es decir, ahí no está solamente limitándose a las recargas virtuales, es decir, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emite el organismo regulador competente.

A mí me parece que no podemos pensar que para las tarjetas sí y para los otros no. Los celulares yendo al organismo regulador tiene que... y cuando hay duda dice el mismo código, se aplica a favor del usuario o consumidor llevando esto al extremo.

Pero supongamos que fuese solamente para las tarjetas y recargas virtuales, ¿por qué no han hecho el reglamento hasta la fecha?

La señora PRESIDENTA.— Congresista Lescano, gracias.

EL GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE OSIPTEL, señor Humberto Sheput Stucchi.— Por su intermedio contestarle al señor congresista que, efectivamente, ese mecanismo antes de la vigencia del Código de Consumidor ya existía para la reutilización de saldos, se llamaba en ese momento tarjetas y recargas virtuales.

En la actualidad la modificación de la norma y condiciones de uso habla de la acumulación de saldos para tarjetas y recargas virtuales que, efectivamente, sí se da, señora presidenta, contestándole por su intermedio al señor congresista.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Yonhy Lescano, tenemos que acelerar porque tenemos a los invitados y precisaremos.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, en todo caso, nosotros pedíamos un informe, porque cuando vino el presidente de Osipitel hace poco tiempo dijo que no se hacía eso, porque no había salido el reglamento, ahí están las grabaciones en la comisión. Ahora el gerente de servicios dice que sí.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Lescano, tomaremos los actuados como comisión y emitiremos el documento para la aclaración correspondiente.

Puede continuar, señor gerente.

EL GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE OSIPTEL, señor Humberto Sheput Stucchi.— Sí, con mucho gusto le haré llegar por intermedio de la comisión al señor congresista también ese informe.

Con relación a la norma que ha sido publicada el día de hoy había un comentario del señor congresista Lescano sobre por qué no se obliga a las empresas para que no se corten las llamadas entre dos usuarios se entiende y se tenga que pagar nuevamente un cargo cada vez que el usuario intenta comunicarse y vuelve intentar, vuelve intentar.

Esa norma tiene que ver con un tema que es distinto al de esta disposición y por eso, efectivamente, como señala el señor congresista no está. Esta es una norma que tiene que ver con la calidad de la atención que le tiene que dar la empresa al usuario que va ser un reclamo, que va a realizar un trámite, una cuestión tanto personal como telefónica.

Y lo que está mencionando el señor congresista Lescano tiene que estar en una norma de calidad de servicio que es una norma diferente. Hay indicadores como el TINE, que es la Tasa de Intentos No Establecidos 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.

Era solamente por eso decir que esta norma no contiene lo que bien señala el congresista Lescano, porque precisamente se rige sobre otra materia.

Eso era todo, señora congresista, muchas gracias.

La señora PRESIDENTA.— Muchas gracias.

Para concluir con la precisión correspondiente al señor Carlos Fierro, encargado de la gerencia de Usuarios de la Sunass.

EL GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA SUNASS, economista Carlos Fierro Garcés.— Buenos días.

Para dar respuesta a una de las consultas. Con respecto al tema de EPS Grau. EPS Grau es la única EPS que no es administrada por el municipio, sino es administrada por el Ministerio de Vivienda. El Ministerio de Vivienda es responsable en este momento de su administración. Nosotros tuvimos supervisándola como parte de una empresa prestadora de servicios.

Con respecto al congresista Delgado, es cierto que muchos de los usuarios llegan a la ventanilla y no se le da respuesta a su reclamo y lo que hemos hecho, justo, que fue parte de la exposición, es tener un funcionario en ese centro de servicio para poder ver *in situ* cómo solucionar su problema; y, segundo, que es en lo que estamos abocados en este momento, aparte de tener un libro de quejas en verdad cambiar ese libro de quejas por un libro de reclamos. Ese libro de reclamos tendría que la propia EPS en este caso Sedapal tendría que darle respuesta en 30 días y yo supervisaría esa respuesta como regulador.

Por lo tanto, si a un usuario no se le acepta su reclamo tendría esa opción de presentar por ahí su reclamo y va seguir el mismo medio y con la misma rapidez y los mismos plazos.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Sarmiento para una breve interrupción.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GPPF).— Solamente la pregunta es, ¿usted supervisa si contesta el reclamo? ¿Y si se pasan los 30 días y no contesta el reclamo, qué sucede?

La señora PRESIDENTA.— Por intermedio de la mesa, continúe señor Carlos.

EL GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA SUNASS, economista Carlos Fierro Garcés.— Todo tiene sus sanciones. Si no da respuesta en 30 días, tiene una sanción. La sanción puede ser una amonestación escrita o puede ser en UIT dependiendo de la falta. Si es reincidente, si es primera vez, pero tiene una sanción.

Luego con respecto al tema de calidad de agua, tal como mencionó el congresista Delgado, quien supervisa y fiscaliza el tema de calidad de agua es el Ministerio de Salud. Nosotros supervisamos en todo el país el tema de calidad de agua con los parámetros que el Ministerio de Salud indique en su Reglamento 031-2010.

Nosotros tomamos las pruebas de todos los parámetros y bajo las normas indicadas por Indecopi y se le remite a salud las pruebas para que él dentro de sus funciones, sancione si corresponde.

Con respecto al tema de medidores, sí es cierto. Es imposible por la cantidad de personal y el presupuesto que tenemos, poder supervisar el 100% de los medidores del país en un año, entonces, lo que hacemos en el caso de Sedapal es supervisar 20% del parque de medidores año a año, con lo cual en una vida útil de un medidor que es aproximadamente entre 3 y 5 años hemos supervisado el 100% de parque de medidores y así se va rotando con la intención de siempre tener el parque de medidores establecidos ¿y cómo se ha llegado a ese 20%? Es un estadístico por un margen de error de menos de 5% que te indica que la muestra tomada es como si hubiera tomado el 100% de medidores.

La señora PRESIDENTA.— Una pequeña interrupción, señor Carlos, ¿me puede decir qué marca son estos medidores nuevos que han sido instalados en el parque automotor para los señores que tenemos los medidores nuevos?

EL GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA SUNASS, economista Carlos Fierro Garcés.— Escapo realmente a darle una marca, pero a finales del año 2011, Indecopi sacó una norma técnica nueva y los medidores y sus marcas se han cambiado desde esa fecha a ahora, es por eso que no tengo las marcas en la cabeza.

La señora PRESIDENTA.— Nosotros suspendemos brevemente la sesión para poder despedir a nuestros invitados y reanudar la sesión. Muchas gracias, señores, estaremos con la

documentación a la espera de alguna ampliación correspondiente para la Comisión de Defensa del Consumidor.

—*Se suspende la sesión.*

—*Los señores invitados se retiran de la sala de sesiones de la Comisión.*

—*Se reanuda la sesión.*

La señora PRESIDENTA.— Colegas congresistas, contando con el *quorum* correspondiente quiero poner a consideración de ustedes, se encuentra el Acta de la segunda sesión ordinaria que obra en vuestro poder.

Vamos a invitar para la votación correspondiente de fecha 10 de setiembre del año 2013. Los que están a favor, sírvanse levantar la mano. Congresistas Emiliano Apaza, Fredy Sarmiento, Jaime Delgado y quien habla en calidad de presidenta.

Pasamos a Despacho.

DESPACHO

La señora PRESIDENTA.— Debo manifestar rápidamente que la Presidencia ha recepcionado el día viernes dos proyectos de ley 2603 por el cual se modifica el artículo 1.º y 156.º del Código I y II del Código de Defensa del Consumidor, servicio de calidad y el proyecto de ley 2619 que modifica la Ley 28376, a fin de incluir a los productos cosméticos de joyería y bisutería que contengan elementos tóxicos y peligrosos.

La Presidencia da cuenta a partir de la fecha también la comisión está implementando la remisión vía electrónica de los anexos de las citaciones por lo que se remitirán físicamente las citaciones, la agenda y los predictámenes vía electrónica.

Informes

La señora PRESIDENTA.— En la sección Informes debo manifestar que se ha cursado un oficio a Osiptel como que ha quedado claro el día de hoy y respecto especialmente a la caída de red de la empresa Claro el 28 de agosto último y que perjudicó a los usuarios de dicha empresa.

Efectivamente, hemos recibido la respuesta que la interrupción del servicio fue de cinco horas y las zonas afectadas fueron las regiones de Huancavelica, Junín, Lima y Loreto. Este informe ha sido remitido a los despachos de los miembros de la comisión en relación a las acciones de fiscalización y paso a informar para los fines pertinentes.

Pedidos

La señora PRESIDENTA.— Si algún congresista quisiera pasar a la sección Pedidos.

Si algún congresista desea efectuar un pedido en este momento para luego pasar al punto dos de Orden del Día. Algún pedido, señores congresistas.

Congresista Jaime Delgado.

El señor DELGADO ZEGARRA (NGP).— Una cosa muy breve, presidenta. (11)

Hablando de la cobertura de las telecomunicaciones, es inaudito que una de las actividades más emblemáticas ahora de la ciudad como es Mistura, durante todos estos días que se ha desarrollado y donde miles de personas -entiendo, casi medio millón- han acudido a estas instalaciones, en toda la zona no había cobertura de Claro, la gente estaba absolutamente incomunicada.

Y esto me parece una burla a los ciudadanos, hubo muchos problemas, toda la gente que estaba con su familia y que de pronto unos estaban haciendo cola por un lado y otros por otro lado, simplemente no podían comunicarse. ¿Cómo es posible que en la actividad más emblemática ahora, Claro no nos esté dando una cobertura apropiada en esa zona.

Tal vez su presidencia pueda disponer se envíe una comunicación para que claro y Osiptel nos informen sobre esto.

La señora PRESIDENTA.— ¿Algún otro pedido de algún congresista?

No habiendo otro pedido, efectivamente, congresista Jaime Delgado, vamos a cursar inmediatamente un documento a Osiptel para que pueda llamar la atención e imponer las sanciones correspondientes a esta empresa.

Como punto dos, colegas, debo poner a consideración que se ha ingresado y se tiene en estudio el Proyecto de Ley 2314/2012, proyecto de ley que modifica los límites a los derechos de autor en favor de bibliotecas, archivos e instituciones educativas.

Entre nuestros invitados está el doctor Martín Moscoso, director d de la Dirección de Derechos de Autor de Indecopi, Ministerio de Educación ha pedido una dispensa.

Señores congresistas, vamos a iniciar el estudio del proyecto de ley cuyo autor es el congresista Sergio Tejada, a quien hemos invitado para que sustente su propuesta y a quien otorgamos el uso de la palabra.

Damos la bienvenida al congresista Luis Galarreta.

El señor TEJADA GALINDO (NGP).— Muchas gracias, muy buenos días.

Por supuesto.

La señora PRESIDENTA.— Con la venia de la presidencia, congresista Luis Galarreta.

El señor GALARRETA VELARDE (PPC-APP).— Muchas gracias, presidenta, para saludar a los representantes de Indecopi y darle las gracias a Sergio, muy brevemente, para no interrumpirlo y escuchar su exposición.

Quiero dejar constancia que la semana pasada se modificó el horario de la comisión, al final creo que lo ha votado la mayoría, pero este es el tercer año y los congresistas deciden participar de algunas comisiones porque tienen horarios. Yo, como tercer año, sé que esta comisión sesiona de 11:00 a 13:00 h, y por eso me inscribí en la Comisión de Transportes que sesiona de 09:00 a 11:00 h, normalmente.

Me parece poco serio que la mayoría -tienen el derecho, así es la democracia- pero escogen una comisión que tiene horario definidos para después todos cambiar el horario y perjudicar a quienes siempre hemos estado en esta comisión.

Quería dejar constancia, creo que es un gesto poco amigable, pero lo dejo en acta, nada más.

Gracias, congresista Tejada.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Sergio Tejada.

El señor TEJADA GALINDO (NGP).— Muchas gracias, presidenta.

Vamos a presentar el Proyecto de Ley N.º 2314, que modifica los límites a los derechos de autor a favor de bibliotecas, archivos e instituciones educativas.

Para resumir, de lo que se trata el proyecto es de adecuar una práctica que ya se viene haciendo, sobre todo en instituciones educativas, a los nuevos tiempos, a las nuevas tecnologías.

Los que hemos estudiado en universidades, en institutos, sabemos que siempre se da esta práctica de recurrir a fotocopias, a partes de libros para que los estudiantes puedan acceder a su contenido con fines estrictamente formativos, pero se encuentran algunas limitaciones ahora que se puede acceder a información a través de medios digitales, por ejemplo.

La legislación no comprende este tipo de innovaciones tecnológicas que, como repito, deben estar orientadas estrictamente para fines formativos.

Vamos a empezar con algunos conceptos que utiliza este proyecto de ley.

1. Derecho de autor, es el conjunto de normas jurídicas y principios que regulan los derechos que la ley concede a los autores por crear obras literarias, artísticas, musicales, científicas o didácticas, publicadas o inéditas.

El Decreto Legislativo 822, Ley del Derecho de Autor, busca proteger los derechos de propiedad intelectual en pos de solucionar posibles conflictos entre los autores de creaciones intelectuales, los intermediarios (editoriales) y el público en general (los consumidores).

Para los autores y titulares de derechos conexos están los derechos patrimoniales, derecho exclusivo del autor para explotar su obra (él o terceros) y obtener un beneficio económico.

Y los llamados derechos morales, que incluyen dos aspectos: el derecho al reconocimiento de la paternidad de la obra (la autoría), y el derecho del autor a preservar la integridad de la obra y sus derivados (negarse a que estas sean modificadas).

Se regula los límites y excepciones a los derechos de autor para que la sociedad acceda a la información y difunda e acervo cultural.

De acuerdo al Tratado de la Organización Mundial de la Protección Intelectual se reconoce la necesidad de mantener un equilibrio entre los derechos de los titulares de obras y los derechos de la ciudadanía, como los derechos a la educación, a la investigación y a la información.

Ese es el punto central de nuestro proyecto, y me comentaba justamente el congresista Delgado que la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual viene realizando una discusión sobre este tema específico que contemplaría una modificación integral, pero buscamos en todo caso contribuir en esa dirección.

La Ley de Derechos de Autor recoge limitaciones que permiten reproducir y comunicar al público obras sin necesidad de autorización del autor ni pagar remuneración, son casos especiales que no atentan contra la explotación normal de la obra ni causan perjuicio al autor.

Las limitaciones en favor de instituciones educativas, bibliotecas y archivos se sustenta en el necesario balance entre los derechos de autor y los derechos a la cultura, la educación e información de la ciudadanía.

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 complemente para responder a los escenarios actuales, y sobre todo a los modos propios del entorno digital.

En nuestra propuesta de ley estamos 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 la internet, con los cuidados del caso, ya que el fin debe ser meramente formativo.

Esta nueva limitación se justifica porque permite ejercer plenamente los derechos a la cultura, la educación y la información de los estudiantes. La actual redacción de la limitación del derecho de los titulares solo permite a las bibliotecas y archivos (actividades que no tienen fines de lucro), el préstamo público de obras expresadas por escrito.

Hoy no se considera que existen obras literarias fotográficas, plásticas, entre otras, que no se expresan por escrito. La propuesta sugiere el préstamo público de todo tipo de obras para ejercer los derechos a la cultura, educación e información.

Vamos a la fórmula legal, el artículo 1.º de nuestro proyecto de ley modifica el inciso c) del artículo 41.º del Decreto Legislativo 822 y plantea que quede redactado de la siguiente forma:

Artículo 41.º.- Las obras del ingenio protegidas por la presente ley podrán ser comunicadas lícitamente, sin necesidad de la autorización del autor ni el pago de remuneración alguna, en los casos siguientes:

(...) c. Las verificadas con fines exclusivamente didácticos, en el curso de las actividades de una institución de enseñanza por el personal y los estudiantes de tal institución, siempre que la comunicación no persiga fines lucrativos, directos o indirectos, y el público esté compuesto exclusivamente por el personal y estudiantes de la institución o padres o tutores de alumnos y otras personas directamente vinculadas con las actividades de la institución.

Hasta ahí lo que está actualmente en el Decreto Legislativo 822 en su artículo 41.º, lo que estamos introduciendo nosotros es lo siguiente:

"En caso la comunicación, comprendida la puesta a disposición, verse sobre obras reproducidas por cualquier medio o procedimiento, conocido o por conocerse, en virtud de lo establecido en el literal a) del artículo 43.º de la presente ley, el público deberá estar limitado al personal y estudiantes de la institución de enseñanza"

Asimismo planteamos un segundo artículo que modifica los incisos a) y f) del artículo 43 de este decreto legislativo, los cuales quedarían redactados de la siguiente manera:

Artículo 43.º.- Respecto de las obras ya divulgadas lícitamente, es permitida sin autorización del autor:

a. La reproducción para la enseñanza o la realización de exámenes en instituciones educativas, y sin necesidad de pago o remuneración en la medida justificada por el objetivo perseguido, de artículos, obras breves, breves extractos de obras o del íntegro de obras aisladas de carácter plástico y fotográfico, las cuales deberá haber sido publicadas lícitamente, y a condición de que tal utilización se haga conforme a los usos honrados y que la misma no atente contra la normal explotación de la obra que efectúe el autor ni tenga directa o indirectamente fines de lucro.

Y una modificación final se da al inciso f) de este artículo 43.º de la siguiente forma:

"f. El préstamo al público de ejemplares lícitos de obras, tales como las literarias, plásticas, fotográficas, entre otras obras, sin necesidad de realizar pago de remuneración, por una biblioteca o archivo cuyas actividades no tengan directa o indirectamente fines de lucro".

Como ven lo central en este proyecto son estas modificaciones que permiten la reproducción de obras por cualquier medio o procedimiento, lo que permite introducir los medios digitales que no están contemplados en la actual legislación, e incorporar también algunas obras de carácter plástico o las obras en general de carácter plástico y fotográfico, todo esto con fines exclusivamente formativos para beneficio de instituciones educativas y de la comunidad educativa en general.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA.— Seguidamente pedimos al doctor Martín Moscoso para que exponga la posición de Indecopi por cinco minutos.

EL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL INDECOPI, doctor Martín Moscoso Villacorta.— Muchas gracias, señora presidenta de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos, señores congresistas presentes.

Tengo una presentación, que no vamos a recorrer íntegramente, pero sin embargo algunas de estas láminas pueden ser interesantes para plantear nuestra opinión.

En primer lugar queremos expresar nuestra felicitación al congresista Tejada por la iniciativa de este proyecto de ley que claramente está pensado en beneficio del sector educativo y de la ciudadanía en general, así como poner en agenda de esta comisión un tema de relevancia en materia de derecho de autor, y de actualidad por el tema de excepciones que plantea.

Nuestra contribución, entonces, está en apoyo a esta iniciativa, tratando de complementarla, si así lo permite el congresista, con algunas precisiones que la hagan compatible con la legislación internacional actualmente vigente en la materia.

En primer lugar, como se ha señalado en la primera lámina, los derechos de autor son derechos excluyentes, de exclusiva, pero para fines de brindar acceso a la información, a la educación y a la cultura se complementan con excepciones al derecho de autor. Estas son dos caras de una moneda y se debe pretender lograr un balance adecuado entre los derechos exclusivos y las excepciones.

En la siguiente lámina vamos a ver que ese balance se pretende lograr conciliando el fin de interés público que es el fomento a la creación y a garantizar la legítima contraprestación, que está establecido en nuestra Constitución, y el fin de estímulo de inversión e industrias culturales y de recompensa al autor.

Ambos objetivos están reconocidos en el mismo artículo de la Constitución y, por lo tanto, los entendemos no como contradictorios sino como complementarios: garantizar la justa contraprestación al autor y fomentar el acceso a la creación y a la cultura.

Las excepciones entonces pueden establecerse en la siguiente lámina como usos tolerados que el Estado decide de alguna manera expropiar esta propiedad por razones de interés público y beneficiar a los ciudadanos, dándoles usos tolerados. Y esta 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.

Vamos a hablar entonces de las excepciones, que en otras legislaciones se llaman licencias obligatorias, y esas licencias se entiende muchas veces que pueden generar la necesidad de una reparación en algunos casos, como nuestra legislación también lo ha previsto.

Los tipos cerrados de excepciones en las legislaciones comparadas son a veces casos de excepción establecidos o sistemas abiertos como en el Copyright que son el *fer us**, o sistemas mixtos entre excepciones cerradas y sistemas abiertos que son los de *ferr dining**.

Pero una regla que se aplica en todas las jurisdicciones es que toda excepción debe cumplir con la llamada Regla de los tres pasos. La regla de los tres pasos significa que deben ser casos excepcionalmente establecidos en la ley, es decir no es cualquier tipo de caso; en segundo lugar, que no debe afectarse la normal explotación de la obra; y en tercer lugar no perjudicar los legítimos intereses del autor y del titular. Y se entiende que esas excepciones se complementan con esta regla para lograr el balance adecuado. (12)

El Convenio de Berna, que el Perú ha suscrito y que es de finales del siglo XIX, ya señala que se reserva esta posibilidad de introducir excepciones, pero siempre y cuando se cumplan con estas condiciones que se están señalando. Pero ese tratado es bastante antiguo, entonces vamos a actualizar un poco con la siguiente lámina, donde tenemos el Acuerdo de Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el comercio, en el marco de la OMC, donde se señala lo mismo, la posibilidad que los países establezcan excepciones siempre y cuando no se atente contra la explotación normal de la obra ni se perjudique a los intereses legítimos del titular de derechos.

Un tratado más reciente, de 1996, en la siguiente lámina, que es el WCT o Tratado de la OMPI sobre el Derecho de Autor, establece en su artículo 10.º la misma condición. Y si vemos los últimos tratados del año pasado, el Tratado de Beijing o el Tratado de Marrakech de este año, que aún no son vigentes porque recién están acumulando ratificaciones, pues contienen todos, remiten la misma obligación.

En el caso nuestro Perú ha suscrito acuerdos bilaterales de comercio, tratados de libre comercio, y una cláusula similar, a las que se ha señalado, están introducidas en el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, el APC, el Acuerdo de Promoción Comercial, y el TLC con la Unión Europea, las excepciones deben cumplir con esta regla de los tres pasos entonces.

Una encuesta de APEC, que es el Foro Asia-Pacífico, que ustedes conocen, ha elaborado un informe sobre limitaciones y excepciones al derecho de autor en las economías de APEC, y entonces vamos a introducirnos en este reporte y vamos a ver que en la siguiente lámina hay tipos de excepciones y nos vamos a concentrar en la excepciones para usos educativos y para uso

por bibliotecas de archivos, que son un tipo de excepciones que las economías de APEC contienen en sus legislaciones.

Entonces, si me permiten, vamos a adelantarnos cuatro láminas hacia las excepciones para usos educativos.

Y claramente una de ellas es la ejecución pública, que es la posibilidad de difundir en los entornos educativos, comunicar obras públicamente, que es uno de los temas que está planteado en la propuesta del congresista Tejada, y también tenemos algunas particularidades, como las transmisiones para la educación a distancia, la reproducción de obras para fines de enseñanza, que también está en la propuesta del congresista Tejada, reproducción y distribución de obras para uso en clase, que parcialmente está incluido en la propuesta, y la reproducción de obras para uso en libros, textos y compilaciones.

Entrando en el detalle, vamos a ver la siguiente lámina, la ejecución pública en la tendencia internacional se refiere a instituciones educativas, aunque algunos se extiende a otro tipo de organismos de calidad o entidades públicas, incluso, y se requiere que sean entidades sin fines de lucro o con actividades no comerciales limitadas a ciertas categorías de obras, identificando a los ejecutantes y a la audiencia, como por ejemplo quiénes son los que pueden escucharla, y determinando la locación de la ejecución. Estos dos últimos puntos, por ejemplo, son que sean estudiantes, profesores, miembros de la comunidad académica, o que se limite a los espacios donde funcionan los centros educativos.

Y, finalmente, como ven ahí, se introduce el tema del pago de la compensación. El pago de la compensación es un tema que me voy a referir posteriormente.

En la siguiente lámina tenemos la educación a distancia, tema novedoso, que Estados Unidos produjo la llamada *Teach Act*, el acta de enseñanza, donde se limita a instituciones educativas y a entidades gubernamentales y no lucrativas con obras lícitamente publicadas, limitadas a estudiantes, profesores o funcionarios públicos involucrados, pero requiriendo que se limiten a establecimientos educativos y al uso de medidas tecnológicas de protección.

También tenemos otro conjunto de excepciones en la siguiente lámina, donde genéricamente se permite la reproducción para fines de enseñanza, y se señala que deben ser en instituciones educativas, personas que reciben o brindan la labor educativa, limitada a entidades públicas, bibliotecas o archivos, en algunos casos, diferenciando categorías de obras y requiriendo que la obra no esté disponible en el comercio.

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

Finalmente la última es la reproducción en libros de textos y compilaciones, para que puedan elaborarse materiales, que puedan estar disposición de los alumnos, y se refiere nuevamente el 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. En la siguiente lámina detallamos los fines de preservación y sustitución, que no es el caso en el proyecto del congresista, y los fines de investigación, que también están fuera de este marco.

Un informe de la OMPI, en la siguiente lámina, llamado informe Cruz, establece de 184 países, 128 tienen algún tipo de excepción para bibliotecas, como el caso nuestro, pero 27 la tienen en forma amplia, 74 permiten la reproducción a las bibliotecas de obras para sus usuarios, 72 la permiten para fines de preservación, 77 permiten la reproducción para sustitución y 26 permiten a las bibliotecas eludir las medidas tecnológicas de protección.

Luego viene 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 para este Congreso, va a permitir la reproducción para las comunidades de invidentes, impedidos visuales

y personas con dificultad para acceder al texto impreso. Entonces, este tema de las excepciones ya está en la arena internacional y será objeto seguramente de alguna entrega de un congresista, que apoyaremos con todo gusto.

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

Luego de esta exposición genérica sobre cómo nos enmarcamos y de algunos ejemplos que ya no voy a reproducir, pero están en la presentación por escrito de la ley uruguaya, mexicana, ecuatoriana, chilena y venezolana, me gustaría ir a la lámina que dice propuesta en la OMPI, para información de los señores congresistas, a través de su presidente de la comisión.

La OMPI, que es el Organismo Mundial de la Propiedad Intelectual, 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.

Perú debe participar activamente en esta discusión, y acá en forma integral se están discutiendo, no una, dos, sino todo un set de excepciones a este tema de las bibliotecas y archivos para uniformizar a nivel internacional el tratamiento que pueda beneficiar a los ciudadanos de los distintos países.

Esa propuesta está, como se ve en la siguiente lámina, en plena discusión y nosotros hemos traído una copia de los dos últimos documentos: uno sobre las excepciones para bibliotecas y otra de las excepciones para entidades educativas para fines de reflexión. Sobre la base de esta información me van a permitir entonces a entrar a opinar específicamente sobre el proyecto de ley que el congresista Sergio ha puesto a consideración de la comisión.

Me van a permitir, de los dos artículos, empezar por el segundo, no por el 41, sino por el que pretende modificar el 43.

En el tema del 43 una de las primeras propuestas centrales del proyecto de ley es ampliar la reproducción, que antes estaba limitada a la reproducción reprográfica, a otros tipos de reproducción, y nosotros apoyamos esa propuesta porque la tecnología ha evolucionado, antes estábamos limitados a la fotocopia, ahora existe el scaneado y otros medios digitales de reproducción. Es bienvenida esa propuesta de actualización. Los países están en esos procesos gradualmente de cambio, no estamos atrasados, estamos en un momento oportuno para hacerlo, y por ello ese extremo lo consideramos claramente digno de apoyo en ese punto.

El segundo elemento es ampliar el tratamiento no solamente a extractos de obras y artículos, sino a obras breves. Entonces, el proyecto incluye el tratamiento a obras breves. Y acá ponemos un tema para la reflexión de la comisión.

Hay dos tipos de obras breves: un tipo de obras breves son los llamados discursos, frases originales o poemas, son obras realmente breves que claramente, así como el congresista creo que lo entendió al momento de incluir el proyecto, 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, dependiendo que se califique como tal, que son, por ejemplo, los 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.

Ustedes saben que en plan lector que está revolucionando al país, porque está promocionando la lectura en todos los centros educativos, ha tenido dos efectos importantes: uno es un incentivo para la creación de libros de autores nacionales. Hasta nuestro gran Premio Nobel Mario Vargas Llosa ha creado un cuento para niños, que se difunde dentro del plan lector. Mi hija cuando le preguntan por Vargas Llosa menciona un cuento de Vargas Llosa para niños. Y así también los autores, como Santiago Roncagliolo y otros, pues incluyen publicaciones dando trabajo a ilustradores y un pequeño boom editorial de libros para niños. Lo mismo con la importación de libros 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 nos parece algo interesante porque se ha fomentado el acceso a libros que no tendríamos.

Entonces, la opinión que, en colaboración, brindamos es que si nos referimos como excepción a las obras breves del primer tipo: poemas, artículos, discursos, el tema es positivo, porque es lo que tiene que pasar; pero si extendemos la excepción para obras breves en este sentido más lato, 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 nuestro público de primaria y secundaria, lo cual es realmente positivo.

Es posible entonces hacer esa precisión o precisando el tema de obras breves con tipos de obras específicos que se permiten a fin de evitar que una interpretación judicial o reglamentaria extienda con obras breves y, seguramente, afectando —reitero— los beneficios de estos planes lectores que tan bien han sido comentados.

El segundo tema es la inclusión del íntegro de obras aisladas de carácter plástico y fotográfico. Apoyamos plenamente esa inclusión que plantea el congresista Tejada en el proyecto de ley, porque en clase necesitamos ver una proyección del Guernica de Picasso o podemos ver una fotografía de Cartier Bresson o una fotografía de Chambi y explorar sobre la realidad nacional o los hitos históricos que plantean. Esto es positivo y por ello apoyamos plenamente esa inclusión que está en consonancia con la legislación comparada.

El último tema sobre ese artículo literal a), 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, es decir que el uso es lícito sin autorización del autor; pero ya cuando se plantea que no se pague remuneración invitamos también a la reflexión a los proponentes, porque en la arena internacional la tendencia es concluir que es posible dejar el campo abierto para una remuneración, que iría por la vía de la gestión colectiva, no por el pago y compra de los textos, sino porque una sociedad de gestión de derechos de reproducción pueda ir recaudando de parte de las instituciones educativas privadas, que algunos recursos tendrán para ese tema, o de parte del Estado, que también a nivel global puede afrontar la situación de las entidades públicas de educación, así como hace con los textos escolares que adquiere para toda esta población, pues pueda cobrar el derecho de remuneración, que en tribunal europeo ha entendido que es la forma de cumplir la regla de los tres pasos. Y si esa tendencia se refleja en el futuro tratado correríamos el riesgo en dos años tener que reintroducir o dar marcha atrás.

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. 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 congresista plantea, el proyecto de ley plantea que no se limite a obras escritas. Apoyamos plenamente esa innovación, porque ya desde el año 2000 se está redefiniendo qué significa escrito en el entorno digital. Hemos tenido que interpretar que el software es escrito, porque está escrito en un lenguaje de programación; sin embargo, una precisión como esta naturaleza puede ayudar a la inclusión de obras digitales. **(13)**

Y el congresista y el proyecto de ley ejemplifican las obras literarias, plásticas y fotográficas, entre otras obras, lo cual también nos parece bastante técnico y que apoya a la extensión de la excepción a otro tipo de obras.

Pero este acápite también incluye la precisión de "sin necesidad de pago de remuneración". Y hacemos aplicable el mismo comentario que hemos hecho al literal anterior, porque la tendencia posible es para que la sociedad de gestión puedan, de una manera negociada con los usuarios, con tarifas razonables y equitativas, que no desincentiven la excepción, puedan lograr una compensación por el uso que esperamos sea intenso.

Para ponerles 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. Entonces, esta tendencia de las compensaciones es algo que invitamos a los proponentes a reflexionar.

Finalmente, respecto al artículo 41.º, que es el que habíamos dejado para una opinión posterior, también entendemos algo interesante, que es que se aclara que la puesta a disposición es un tipo de comunicación pública y que está incluida en la excepción. Agradecemos esa precisión porque está en consonancia con nuestra legislación nacional e internacional, pero consideramos que como ya hay consenso en que la puesta a disposición es una forma de comunicación al público, quizás ese extremo resulte innecesario, no daña pero resulta innecesario, porque ya los tratados entienden que la puesta a disposición es una forma de comunicación.

Y, luego, ese añadido relaciona esta excepción de la comunicación pública en clase de obras con el literal 43.º 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 vinculadas con las actividades de la institución.

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

Entendemos 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 se pueda comunicar, pero nuestro entendimiento es que se puede concluir que eso es posible a la fecha. Es decir, la comunicación pública se puede realizar en aula sin restricciones para las comunidades que están señaladas actualmente en la ley.

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

Sin embargo, si fuese opinión insistir en dicha aclaración, estaremos contentos en realizar alguna precisión adicional, si fuese necesaria.

Esta es la opinión de la Dirección de Derecho de Autor. Les agradezco por su atención.

La señora PRESIDENTA.— Agradecemos la presencia de Martín Moscos, director de la Dirección de Derecho del Indecopi.

Finalmente, si algún congresista tuviera la necesidad de intervenir para concederle la palabra respecto a este proyecto de ley que está en estudio, el Proyecto de Ley 2314.

Congresista Jaime Delgado.

El señor DELGADO ZEGARRA (NGP).— Muchas gracias.

Saludo al doctor Martín Moscoso; al autor de la propuesta, Sergio Tejada.

Con relación al tema de la remuneración, tengo una inquietud, porque si bien es cierto es legítimo que el autor de un libro que está siendo utilizado en una biblioteca, no solo para la consulta tradicional, como la que estamos acostumbrados, es decir prestarse el libro, leerlo, devolverlo, sino que hoy las modernas bibliotecas tienen ediciones virtuales de los libros y, en consecuencia, de pronto la universidad "x" utiliza como texto formal del curso este, un manual, y es entregado a mil alumnos cada semestre, en USB o simplemente bajarlo, entonces, el autor — yo estimo— debe sentirse muy mal, en el sentido de que la intensidad del uso no está siendo recompensada apropiadamente.

En este momento no existen sociedades colectivas, entiendo, para obras literarias o sí. Y de ser así, ¿qué nos dice la experiencia? Es decir, la experiencia nos dice que se va con esta forma de remunerar, legítima, por cierto, desincentivar que las bibliotecas utilicen esto, va a motivar que más bien el uso de la biblioteca no sea gratuito, sino que cobre. O sea, ¿qué experiencia hay alrededor de esto, doctor Moscoso?

La señora PRESIDENTA.— ¿Algún otro congresista?

Congresista Fredy Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GPPF).— Gracias, presidenta.

También saludo al doctor Martín Moscoso por su exposición y felicitar al congresista Sergio Tejada por esta iniciativa.

En realidad, este es un tema, como ha dicho Jaime, bastante, vamos a decir, yo diría que está al borde bastante crítico en lo que es el derecho de autor y la libre disponibilidad del libro, porque, inclusive, yo sé que hay universidades que también tienen, por ejemplo, los famosos casos que se elaboran, y eso, si no está publicado, no tienen en ninguna parte publicación. La parte de difusión que esté definitivamente público, en qué momento es público; y si es público, ya lo puede usar cualquier universidad. Si hay todo un trabajo dentro de las universidades de tener sus propios casos para poder enseñar bajo esa metodología, lo puede usar otra universidad libremente. Con este proyecto creo que sí lo podría hacer, pero yo pienso la misma pregunta de Jaime, en qué momento los derechos de autor se pierden, porque con los medios modernos actualmente, verdaderamente todo está disponible públicamente, y puede ser aprovechado por las instituciones.

La señora PRESIDENTA.— Gracias al congresista Fredy Sarmiento, si algún otro congresista más desea intervenir, para las respuestas al doctor Martín Moscoso, con la brevedad posible.

EL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR, doctor Martín Moscoso Villacorta.— Gracias, señora presidenta.

Definitivamente, agradezco las preguntas respecto a la primera experiencia internacional en materia de estas excepciones.

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 está, ya tiene sus estatutos, pero para ingresar al mercado a funcionar requiere de la autorización estatal. Entonces, ese complemento, digamos, que le falta al sistema nuestro está en ciernes.

En segundo lugar, efectivamente, hay bibliotecas y bibliotecas, hay entidades educativas y entidades educativas. Y, entonces, esto también ha sido motivo de reflexión por parte de otras legislaciones, y mencionamos el caso del Tribunal Europeo. El 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, se 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 que 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 no... digamos, excedía y afectaba el balance, porque hay entidades educativas que están en condiciones de pagar una remuneración justa, no alzada, no inhibitoria. 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 esta manera y excluir de la remuneración por razones establecidas con la pregunta del congresista Delgado, a quien también saludo. Efectivamente, es posible atenderla con una precisión al respecto.

Respecto a la pregunta que plantea el vicepresidente de la comisión, el congresista Sarmiento, sí es un asunto muy polémico, porque se requiere que las obras estén publicadas, y esto es en salvaguarda del derecho moral de divulgación, es decir, un manuscrito, una obra en preparación no podría ser sustraída y, de pronto, con esta excepción publicada para los fines educativos. Hay

un respeto moral, que eso sí es irrestricto en el sistema internacional y en nuestra misma legislación, que requiere que la obra previamente sea divulgada por el autor. Y una de las formas de divulgación es la publicación.

Una vez que se publica, entonces, ya se puede beneficiar de esta excepción y, al beneficiarse de esta excepción, entonces, se podrá reproducir con las condiciones establecidas en este proyecto de ley o en la ley actual. Y, por ello, usted señala que es una frontera, efectivamente, difícil, y la dificultad o el arte, en este caso, consiste en lograr el balance adecuado, en permitir ciertos usos lícitos, pero asegurando el cumplimiento de la regla de los tres pasos, que se concreta, por ejemplo, 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, por ejemplo.

Entonces, esas condiciones son importantes para garantizar el cumplimiento de la regla de los tres pasos, y consideramos que la remuneración también.

Sin embargo, debo aclarar que no estamos 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, introduciendo la mención a que no deben pagar remuneración alguna.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Jaime Delgado.

El señor DELGADO ZEGARRA (NGP).— Digo, por la experiencia que ha sucedido con las sociedades de gestión colectiva en materia de obras musicales. Tenemos a Apdayc, que representa a los autores y compositores, y que visita todos los establecimientos, ya sea una peluquería, cafetería, restaurante, etcétera, y tan pronto ve un televisor o una radio prendida, le aplica derechos de autor, que es legal, no cuestionamos eso.

Luego viene Unimpro, que son los intérpretes, y también dicen "a mí me tienes que pagar".

Entonces, lo que se está generando en el mercado es una confusión, decir, al final, ¿sabes qué?, mejor apago la radio y, al final, no me expongo a esto.

Entonces, ahí viene un tema de más bien, tal vez, en otra oportunidad usted nos puede explicar cómo se está regulando esto para que no se cometan excesos. A veces la gente siente que si bien es cierto hay un derecho de por medio, tengo tres mesas y me están cobrando, por qué me cobran tanto.

Entonces, no vaya ser que con esto también abramos una situación similar en las bibliotecas, que en vez de incentivarlas las vamos a desincentivar.

La señora PRESIDENTA.— Hemos tomado nota a las intervenciones de los congresistas y la opinión técnica del Indecopi. También se cuenta con opinión favorable del Ministerio de Cultura, congresista Sergio Tejada. Entonces, vamos a dar las indicaciones para que se elabore el dictamen que pondremos a votación en la próxima sesión.

Antes de concluir, congresista Sergio Tejada.

El señor TEJADA GALINDO (NGP).— Gracias, presidente.

Agradezco al doctor Moscoso por esta intervención, ha ilustrado bastante bien el espíritu del proyecto de ley que estamos proponiendo.

No tendremos ningún inconveniente en retirar esa 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, eso puede quedar abierto.

Sí nos parece bien importante mantener la redacción del artículo 41.º, porque aquí, al hablar de cualquier medio o procedimiento estamos introduciendo, sobre todo, los nuevos medios digitales, que es uno de los puntos fundamentales del proyecto de ley.

Pero me parece que ha sido sumamente importante los aportes que nos han dado desde el Indecopi y perfectamente atendibles, y esperemos que este debate se mantenga en esta comisión y que llegue pronto el dictamen y el debate al pleno.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Jaime Delgado.

El señor DELGADO ZEGARRA (NGP).— Una cosa puntual.

El doctor Moscoso nos habla de que en este momento el Perú está participando en la discusión de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, que está proponiendo unas modificaciones integrales a todo este uso excepcional. (14)

La propuesta del congresista Tejada es puntual respecto de algún aspecto. ¿No sería interesante evaluar cómo empatamos tiempos? Porque podría suceder que siendo que el Perú, que es parte de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, vaya a adherirse a un acuerdo que, en este caso, entiendo, coincide, pero que podría ser tal vez un poco más extenso o restringido. Tal vez nos puede explicar cómo van los ritmos y los tiempos para que esto suceda.

La señora PRESIDENTA.— Si hubiera alguna respuesta inmediata a este tema.

El señor TEJADA GALINDO (NGP).— Gracias, señora presidenta.

Bueno, 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?

De todas formas, la decisión está en manos del Congreso. A nosotros nos tocará que si hay un adelanto en algún aspecto puntual, pues, tratar de hacerlo en consonancia con el estado actual de la discusión, para que no se contradigan. Y, obviamente, luego, la invitación al Congreso para que de una vez que ese tratado integral esté adoptado, pues, también nos actualicemos al respecto.

La señora PRESIDENTA.— Antes de concluir, solamente manifestarle al representante de la Dirección de Derecho de Autor si nos podría precisar, y vamos a hacer el documento correspondiente para precisar de manera taxativa qué obras pueden ser consideradas y qué obras no, porque en este momento no están clasificadas de acuerdo a la información también que tenemos del Ministerio de Cultura, para diferenciar si son discursos, poemas, artículos o, en todo caso, cuentos u obras en inglés, como se escuchó atentamente en la comisión, para poder precisar como comisión.

Solicito la dispensa de la aprobación del Acta a fin de proceder a ejecutar los acuerdos adoptamos.

Votamos la dispensa de la aprobación del acta. Sírvanse levantar la mano los que estén a favor. Por unanimidad.

No habiendo más temas que tratar y siendo la 1 de la tarde con 22 minutos, levantamos la tercera sesión ordinaria de la comisión.

—*A las 13:22 h, se levanta la sesión.*