



**PERÚ**

**Presidencia  
del Consejo de Ministros**

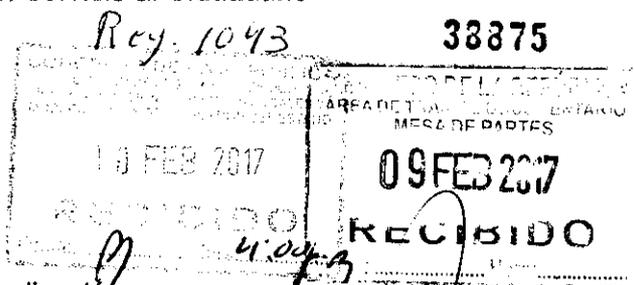
**Secretaría  
General**

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, - 8 FEB. 2017

38875

**OFICIO N° 502 -2017-PCM/SG/OCP**



Señora  
**ALEJANDRA ARAMAYO GAONA**  
Presidenta  
Comisión de Descentralización, Regionalización  
Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado  
Congreso de la República  
Presente.-

Asunto: Pedido de opinión sobre P.L. N° 443/2016-CR, que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de los Consumidores

Referencia: a) Oficio P.O. N° 325-2016-2017/CDRGLMGE-CR  
b) Oficio P.O. N° 852-2016-2017/CDRGLMGE-CR  
Expedientes Nos. 201642770, 201701500, 201700501

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, por especial encargo del Presidente del Consejo de Ministros, con relación a los documentos de las referencias a) y b), mediante los cuales solicita opinión sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de los Consumidores.

Al respecto, alcanzo para su conocimiento y fines, el Informe N° 082-2017-PCM/OGAJ, elaborado por la Oficina General de Asesoría Jurídica de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Memorando N° 044-2017-PCM/SGP, que adjunta el Informe N° 034-2016-PCM/SGP.SEIT, de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Carta N° 010-2017/PRE-INDECOPI, del Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual sobre ese particular.

Hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

.....  
**María Soledad Gulluffo Suarez-Durand**  
Secretaría General  
Presidencia del Consejo de Ministros

OCP/mosa  
201701267  
201701290

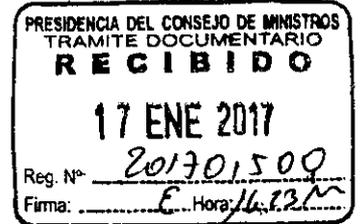


Lima, 16 de enero de 2016

# URGENTE

OFICIO P.O. N° 852 -2016-2017/ CDRGLMGE-CR

Señor  
**FERNANDO ZAVALA LOMBARDI**  
Presidente del Consejo de Ministros  
Jr. Carabaya cdra. 1 s/n Palacio de Gobierno  
Lima



Ref: Oficio P.O. N° 325-2016-2017/CDRGLMGE-CR

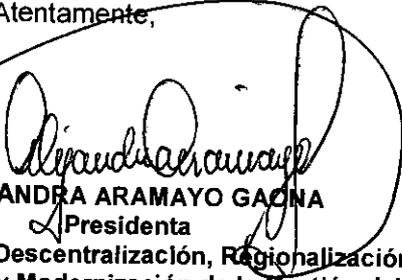
De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente. Asimismo, reiterarle la solicitud del pedido de opinión técnico legal de su representada sobre el Proyecto de Ley 0443/2016-CR, ley que propone crear la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Este pedido se formula de acuerdo al artículo 34 del Reglamento del Congreso de la República y el artículo 96 de la Constitución Política del Perú.

Agradeciendo la atención prestada al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,

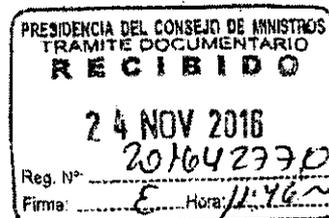
  
**ALEJANDRA ARAMAYO GACNA**  
Presidenta  
Comisión de Descentralización, Regionalización,  
Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado

AAG/rmch.

11 1 7 1 1 1 1 1 1 1

11 1 7 1 1 1 1 1 1 1

Lima, 4 de noviembre de 2016



OFICIO P.O. N° 325 -2016-2017/ CDRGLMGE-CR

Señor  
**FERNANDO ZAVALA LOMBARDI**  
Presidente del Consejo de Ministros  
Jr. Carabaya cdra. 1 s/n Palacio de Gobierno  
Lima

De mi consideración:

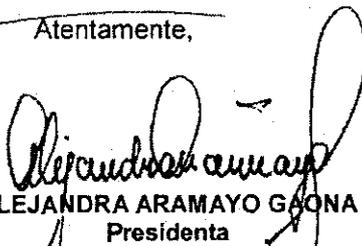
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente. Asimismo, solicitarle la opinión técnico legal de su representada sobre el Proyecto de Ley 0443/2016-CR, ley que propone crear la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Este pedido se formula de acuerdo al artículo 34 del Reglamento del Congreso de la República y el artículo 96 de la Constitución Política del Perú.

Agradeciendo la atención prestada al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,



  
**ALEJANDRA ARAMAYO GAONA**  
Presidenta

Comisión de Descentralización, Regionalización,  
Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Oficina General  
de Asesoría Jurídica

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**INFORME N° 082 -2017-PCM/OGAJ**

**A :** Oficina de Coordinación Parlamentaria

**ASUNTO :** Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores".

**REFERENCIA :** a) Proveído S/N de la Secretaría General  
b) Memorandum N° 044-2017-PCM/SGP (201642770)  
c) Carta N° 010-2017/PRE-INDECOPI (Exp. 201700501)

**FECHA :** Lima, 24 ENE. 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento c) de la referencia, a través del cual, el Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, remite a la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, la opinión institucional de dicha entidad, consolidando además las opiniones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, del Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS y de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, respecto al Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", que le fuera remitido por el Congreso de la República.

Al respecto informo lo siguiente:

**I. BASE LEGAL.-**

- 1.1. Constitución Política del Perú.
- 1.2. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 1.3. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- 1.4. Decreto Legislativo N° 1033, que aprueba la Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- 1.5. Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

**II. ANTECEDENTES.-**

- 2.1. Mediante la Carta N° 010-2017/PRE-INDECOPI de fecha 5 de enero de 2017, el Presidente del Consejo Directivo del INDECOPI, remite a la PCM, el Informe consolidado sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", en el cual se incluye además de la opinión del INDECOPI, la opinión del OSIPTEL, del OSINERGMIN, del OSITRAN, de la SUNASS y de la SUTRAN.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Oficina General  
de Asesoría Jurídica

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- 2.2. A través del Proveído de la Secretaría General de fecha 20 de enero de 2017, se solicita a la Oficina General de Asesoría Jurídica, emitir el informe correspondiente respecto al Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores".

Cabe agregar que dicho proveído adjunta el Memorándum N° 044-2017-PCM/SGP de fecha 13 de enero de 2017, que remite el Informe N° 034-2016-PCM-SGP.SEIT, el cual señala la opinión de la Secretaría de Gestión Pública respecto al Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores".

### III. ANÁLISIS.-

- 3.1. De conformidad con el numeral 19.4 del artículo 19 del Reglamento de Organización y funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, corresponde a la Oficina General de Asesoría Jurídica, emitir opinión legal respecto de los Proyectos de Ley y autógrafas que someta a su consideración la Alta Dirección.
- 3.2. Respecto al Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", se aprecia que éste dispone la creación de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo.
- 3.3. En ese sentido, el artículo 2 del Proyecto de Ley bajo análisis establece que las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en una primera etapa son las siguientes:
- a) Instituto Nacional de Defensa y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI
  - b) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN
  - c) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Comunicaciones – OSIPTEL
  - d) Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN
  - e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN
  - f) Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS
- 3.4. El artículo 3 de la propuesta dispone que las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumos coordinan la elaboración de un formulario único estandarizado de presentación de quejas, reclamos y denuncias, **el mismo que podrá ser ingresado de forma física o virtual.**
- 3.5. Por su parte, el artículo 4 del Proyecto de Ley establece que las entidades públicas que forman parte de la mencionada Ventanilla Única, comparten la infraestructura física de atención al público de forma tal que faciliten el acceso de los consumidores a presentar sus quejas, reclamos y denuncias de los productos o servicios que adquieren o se les suministre. Agrega que, los Gobiernos locales, provinciales y regionales, vía convenio, brindan espacios físicos para que las entidades competentes establezcan puntos de atención conjunta, mediante la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.6. Asimismo, el artículo 5 del Proyecto de Ley bajo análisis establece lo siguiente:

**"Artículo 5.- Infraestructura virtual unificada**

*Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un único formulario en línea para presentar quejas, reclamos y denuncias vía internet.*

*Asimismo, elaboran una aplicación móvil que permita un contacto más cercano con los ciudadanos, quienes podrán presentar sus quejas, reclamos y denuncias por dicho medio; así como hacer seguimiento a sus procedimientos."*

3.7. Finalmente, el artículo 6 de la propuesta dispone que las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la implementación de una central telefónica única para la atención a los usuarios a nivel nacional.

3.8. Conforme se aprecia entonces, mediante el Proyecto de Ley citado, se establece que el INDECOPI, el OSIPTEL, el OSINERGMIN, el OSITRAN, la SUNASS y la SUTRAN forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en una primera etapa.

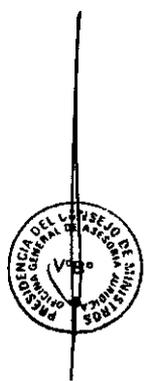
3.9. Para ello, se establece que dichas entidades deben compartir la infraestructura física de atención al público, así como elaborar un único formulario en línea para presentar quejas, reclamos y denuncias vía internet, además de implementar un aplicativo móvil que permita a los ciudadanos hacer el seguimiento a sus procedimientos y una central telefónica para la atención a los ciudadanos a nivel nacional.

3.10. Sin embargo, de la revisión de la Exposición de Motivos, no se verifica el sustento correspondiente a los gastos en los que incurrirán el INDECOPI, el OSIPTEL, el OSINERGMIN, el OSITRAN, la SUNASS y la SUTRAN en la implementación de las disposiciones de la Ley propuesta, al tener que compartir su infraestructura de atención al público, elaborar el formulario virtual y aplicativo móvil (infraestructura virtual unificada), así como la central telefónica de atención a nivel nacional, originando con ello la utilización de recursos públicos por parte de dichas entidades.

3.11. En función de ello, al evidenciarse que las disposiciones del Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", involucran el incremento del gasto público, se verifica que esta propuesta normativa vulnera lo dispuesto por el artículo 79 de la Constitución Política del Perú que establece que "los representantes ante el Congreso no tienen iniciativa para crear ni aumentar gastos públicos, salvo en lo que se refiere a su presupuesto" (el resaltado y subrayado es nuestro).

3.12. Y a su vez, se aparta del artículo 76 del Reglamento del Congreso de la República que establece que las propuestas legislativas que presentan los congresistas "No pueden contener propuestas de creación ni aumento de gasto público (...)" (el resaltado y subrayado es nuestro).

Por lo que, es claro en señalar que el Congreso de la República no tiene iniciativa para crear o aumentar el gasto público.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Oficina General  
de Asesoría Jurídica

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.13. Al respecto, cabe citar también al constitucionalista Enrique Bernalles Ballesteros<sup>1</sup> que señala que el primer párrafo del artículo 79 de la Constitución Política del Perú, busca evitar que los Congresistas introduzcan gastos movidos por requerimientos de política electoral. Asimismo, indica que antes de la Constitución de 1979 existía en el Perú, en el Presupuesto, un acápite denominado iniciativa parlamentaria en el cual se colocaba partidas de gastos para el financiamiento de obras que los Congresistas deseaban en sus circunscripciones. Sin embargo, señala el autor que "La experiencia fue mala", pues no había proyecto orgánico de presupuesto que soportara esta manera de planificar el egreso público.

3.14. Asimismo, debe resaltarse que, mediante la sentencia recaída en el Expediente N° 00019-2011-PI/TC el Tribunal Constitucional señala que conforme a la Constitución Política del Perú, el Congreso de la República al proponer leyes que involucren gasto público necesita, como requisito constitucional, el informe previo favorable del Ministerio de Economía y Finanzas que señale que se cuenta con los recursos necesarios para implementar las medidas que propone, pues de no contar con éste, dicha ley sería inconstitucional formal y sustancialmente:

"17. La exigencia de acreditar la disponibilidad de los recursos que aseguren la eficiencia de los servicios de la universidad pública, ¿es previa a su creación legal o solo previa a su entrada en funcionamiento? A juicio de este Tribunal, un análisis constitucional del problema lleva a concluir que esta exigencia se mantiene como previa a la creación legal de la universidad y no solo como previa a su entrada en funcionamiento dado que un razonamiento contrario resultaría violatorio del artículo 79° de la Constitución, que establece que "[l]os representantes ante el Congreso no tienen iniciativa para crear ni aumentar gastos públicos, salvo en lo que se refiere a su presupuesto".

En efecto, si se tiene en cuenta que la creación legal de una universidad pública, por evidentes razones, apuesta a su futura entrada en funcionamiento, y que sobretodo en el inicio de su gestión, sus principales rentas tienen origen en las partidas presupuestales que el Estado le asigna, la creación de tal universidad que no tenga acreditada, a través de un informe técnico previo emitido por el Poder Ejecutivo y, concretamente, por el Ministerio de Economía y Finanzas, la disponibilidad de los recursos que aseguren la eficiencia de sus servicios, sería sinónimo de la verificaciones de una iniciativa motu proprio por parte del Congreso de la República para generar gasto público, lo que se encuentra prohibido por el artículo 79° de la Constitución.

(...)

19. En tal sentido, la creación legal de una universidad pública que no respete la mencionada exigencia constitucional, incurre en una inconstitucionalidad tanto de forma como de fondo.

Incurre en una Inconstitucionalidad de forma, dado que la ausencia del respectivo informe previo del MEF constituye la omisión de un acto que, por imperio del artículo 79° de la Constitución, concretizado por el artículo 5° de la Ley Universitaria, necesariamente debe formar parte del procedimiento legislativo que anteceda a la expedición de la ley que crea la universidad. Incurre en una inconstitucionalidad de fondo, toda vez que el contenido de la ley, así expedida, será violatorio de la prohibición prevista en el artículo 79° de la Constitución, es decir, de la prohibición de que el Congreso tiene iniciativa en la generación del gasto público, salvo en lo que atañe a su propio presupuesto. (El resaltado y subrayado es nuestro).

<sup>1</sup> La Constitución de 1993, Editora Roa, Pág. 400.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Oficina General  
de Asesoría Jurídica

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.15. Asimismo, considerando que la mencionada sentencia declara fundada una demanda de inconstitucionalidad, **tiene fuerza de ley y sus efectos son de alcance general, vinculante para todos los poderes públicos**, por lo que el Congreso de la República se encuentra obligado a contar con el informe previo favorable del Ministerio de Economía y Finanzas que acredite la disponibilidad de recursos (requisito constitucional) en todas las propuestas que involucren gasto público, requisito que no se ha cumplido en el caso del Proyecto de Ley bajo análisis, **por lo que se puede concluir que esta iniciativa vulnera formal y sustancialmente la Constitución Política del Perú.**

3.16. En ese sentido, debe considerarse además, la opinión remitida por la Secretaría de Gestión Pública, a través del Informe N° 034-2016-PCM/SGP.SEIT, mediante el cual concluye lo siguiente, en el ámbito de sus competencias:

**"VI. CONCLUSIONES**

6.1 Que, el proyecto legislativo materia de análisis, **no resulta viable**, toda vez que la creación de un Centro de Atención de Reclamos "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores" demandaría la generación e incremento del gasto público, lo cual contravendría las restricciones del ejercicio del cargo de los representantes del Congreso de la República, en el marco de lo señalado en el primer párrafo del artículo 79° de la Constitución Política del Perú, en concordancia por lo señalado en el numeral 22 del art. 76° del Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento del Congreso de la República.

6.2 Que, el proyecto legislativo materia de análisis, **no resulta viable**, dado que los mecanismos de constitución y funcionamiento de la propuesta de creación de la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores" detallados en el análisis del presente informe; son similares a las acciones que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros como órgano rector de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública viene impulsando, a través de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano MAC, aprobada por el Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, que busca ampliar y optimizar los servicios del Estado a través de los Centros de Mejor Atención a la Ciudadanía MAC, el Portal MAC ([www.mac.pe](http://www.mac.pe)) y; el centro de atención telefónico ALO MAC.

6.3 Que, el proyecto legislativo materia de análisis, **no resulta viable**, toda vez que la obligación para prestar procedimientos o servicios a través de una plataforma de atención multicanal, no debe encontrarse establecida en una ley, sino que la misma depender de la disponibilidad de recursos presupuestales y humanos con los que cuenta cada entidad pública o privada parte del proyecto, mediante acuerdos institucionales de carácter bilateral, como la firma de convenios, o como el proyecto auto sostenible como el Centro MAC PIURA implementado a través de obras por impuestos.

6.4 Que, la propuesta de infraestructura virtual unificada, **no resulta viable**, en la propuesta de implementación de la ventanilla única de reclamos, debido a que no considera la estructura organizativa necesaria que esté a cargo de su administración ni de los procesos de atención a los reclamos."

3.17. Por tanto, conforme se observa, el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", al generar gasto público en su implementación, vulnera el artículo 79 de la Constitución Política del Perú, que establece que los representantes ante el Congreso no tienen iniciativa para crear ni aumentar gastos públicos.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Oficina General  
de Asesoría Jurídica

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.18. Sin perjuicio de ello, considerando lo señalado por el Tribunal Constitucional y lo expuesto en el presente Informe, se recomienda remitir dicha propuesta al Ministerio de Economía y Finanzas, por tratarse del Ministerio competente para emitir opinión conforme lo establece el Decreto Legislativo N° 183, Ley Orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas, que señala que "Corresponde al Ministerio de Economía y Finanzas planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a la tributación, política aduanera, financiación, endeudamiento, presupuesto, tesorería y contabilidad, así como armonizar la actividad económica nacional", y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 117-2014-EF que establece lo siguiente:

**"Artículo 2.- Competencias**

**2.1 El Ministerio de Economía y Finanzas, de conformidad con las leyes respectivas, tiene competencias en materias de carácter económico, financiero, fiscal, escalas remunerativas y beneficios de toda índole en el sector público, previsual público y privado en el ámbito de su competencia, inversión pública y privada, presupuesto público, endeudamiento público, tesorería, contabilidad, tributario, ingresos no tributarios, aduanero, arancelario y contrataciones públicas; así como en armonizar la actividad económica y financiera nacional para promover su competitividad, la mejora continua de productividad y el funcionamiento eficiente de los mercados; y las demás que se le asignen por Ley.**  
(...)." (El resaltado y subrayado es nuestro).

3.19. Finalmente, cabe citar las observaciones técnicas del INDECOPI<sup>2</sup>, OSINERGMIN, OSIPTEL, OSITRAN, SUNASS<sup>3</sup> y SUTRAN señaladas a través del Informe consolidado sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", mediante el cual concluyen principalmente, lo siguiente:

**"III. CONCLUSIONES**

- (i) El Proyecto de Ley N° 443/2016-CR considera a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutrán como parte de las entidades participantes en la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores; no obstante, en el marco de las potestades que le han sido atribuidas, dicha entidad no tiene competencias en la solución de conflictos en materia de consumo.
- (ii) La propuesta normativa plantea la creación de un mecanismo que no observa de manera integral la existencia de aspectos legales, presupuestales y logísticos propios de cada entidad que deben considerarse con detalle y profundidad, a fin de determinar su viabilidad.
- (iii) La participación de los Organismos Reguladores en la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores no sería pertinente toda vez que dichas entidades no son competentes para recibir ni tramitar los reclamos relacionados a la prestación de tales servicios, los cuales son atendidos en primera instancia por las empresas prestadoras y/o

<sup>2</sup> Respecto al INDECOPI, debe considerarse que el Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, establece en su artículo 1 que el INDECOPI es un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno, que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa y que se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

<sup>3</sup> Conforme lo señalan los artículos 1 y 2 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN y SUNASS son organismos reguladores adscritos a la PCM, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional técnica, económica y financiera.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Oficina General  
de Asesoría Jurídica

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

concesionarias, interviniendo dichos organismos solo en segunda instancia administrativa.

Adicionalmente, la creación del citado mecanismo, que unificarla en un solo espacio (físico o virtual) la recepción de quejas, reclamos o denuncias de los consumidores y/o usuarios no constituiría propiamente una herramienta de simplificación administrativa, en tanto, las entidades involucradas seguirán atentando y resolviendo las quejas, reclamos o denuncias conforme al marco legal aplicable a cada una de ellas.

(...)."

#### IV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN.-

1. En función de lo anteriormente expuesto, se verifica que el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", genera gasto público en su implementación al disponer que el INDECOPI, el OSIPTEL, el OSINERGMIN, el OSITRAN, la SUNASS y la SUTRAN deben compartir su infraestructura para atención al público, elaborar el formulario virtual y aplicativo móvil además de poner a disposición una central telefónica de atención a nivel nacional, vulnerando con ello, el artículo 79 de la Constitución Política del Perú que establece que los representantes ante el Congreso no tienen iniciativa para crear ni aumentar gastos públicos.
2. Lo antes mencionado es acorde con lo dispuesto por el Tribunal Constitucional cuando señala que las iniciativas legislativas deben contar previamente con un financiamiento, traducido en una opinión favorable presupuestal del Ministerio de Economía y Finanzas, por lo que se recomienda remitir el Proyecto de Ley mencionado a dicho Ministerio.
3. Asimismo, se recomienda considerar la opinión técnica de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, del INDECOPI, OSIPTEL, OSINERGMIN, OSITRAN, SUNASS y SUTRAN sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", en el ámbito de sus competencias, respectivamente.

Atentamente,

  
SONIA ELAINÉ DÁVILA CHÁVEZ  
ABOGADA

El presente informe cuenta con la conformidad del suscrito.

.....  
**Abog. Edgard Eduardo Ortiz Gálvez**  
Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica  
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS





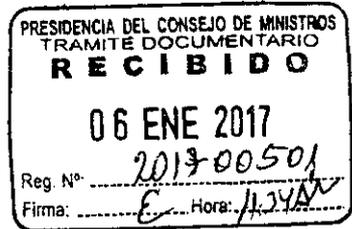
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

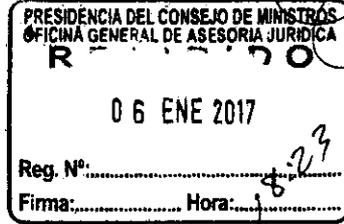
Presidencia  
Anexo 1101



**CARTA N° 010 -2017/PRE-INDECOPÍ**

Lima, 5 de enero de 2017

Señora  
**María Soledad Guiulfo Suárez-Durand**  
Secretaria General  
Presidencia del Consejo de Ministros  
Jirón Carabaya s/n  
Lima.-



Referencia: Oficio N° 376-2016-2017-CODECO/CR  
Oficio Múltiple N° 118-2016-PCM/SG/OCF  
Oficio N° 546-2016-2017-CODECO/CR

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención a los oficios de la referencia, mediante los cuales tanto la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República, solicitan opinión del Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores".

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe Consolidado del Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, emitido de manera conjunta por el Indecopi, Osiptel, Ositran, Osinergmin, Sunass y Sutran.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

  
**Ivo Gagliuffi Piercechi**  
Presidente del Consejo Directivo



LC  
Adjunto: Informe Consolidado del Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

**INFORME CONSOLIDADO SOBRE EL PROYECTO DE LEY N° 443/2016-CR,  
LEY QUE CREA LA VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE CONSUMIDORES**

A : **Fernando Zavala Lombardi**  
Presidente del Consejo de Ministros

DE : **Ivo Gagliuffi Piercechi**  
Presidente del Consejo Directivo  
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la  
Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi

**Gonzalo Martín Ruiz Díaz**  
Presidente del Consejo Directivo  
Organismo Supervisor de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones – Osiptel

**Jesús Tamayo Pacheco**  
Presidente del Consejo Directivo  
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería –  
Osinerghin

**Patricia Benavente Donayre**  
Presidente del Consejo Directivo  
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público – Ositran

**Fernando Momiy Hada**  
Presidente del Consejo Directivo  
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento –  
Sunass

**Héctor Elbert Rubio Guerrero**  
Superintendente  
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas,  
Carga y Mercancías – Sutran

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la Ventanilla  
Única de Reclamos de Consumidores

REFERENCIA : Oficio Múltiple N° 057-2016-PCM/SG/SC/OCF  
Oficio P.O. N° 326-2016-2017/CDRGLMGE-CR

FECHA : 02 de enero de 2017

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante el Oficio Múltiple de la referencia, el señor Vlado Erick Castañeda Gonzáles, Secretario de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, la PCM), solicitó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi remitir un informe consolidado sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, “Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores” (en adelante, el Proyecto de Ley), en el cual se incluya la opinión del Organismo Supervisor de



Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin, del Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran, de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass y de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran.

- 2. Posteriormente, la señora Congresista Alejandra Aramayo Gaona, Presidenta de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República (en adelante, la Comisión de Descentralización), solicitó al Indecopi y a los Organismos Reguladores emitir opinión técnico legal sobre el referido Proyecto de Ley.
- 3. En ese sentido, a fin de dar atención a los oficios cursados por la PCM y por la Comisión de Descentralización del Congreso de la República, se emite el informe solicitado, en los siguientes términos.

**II. ANÁLISIS**

**a. Objetivo del Proyecto de Ley**

- 4. De acuerdo a lo señalado en el artículo 1 del Proyecto de Ley, la propuesta legislativa tiene por finalidad la creación de una Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores (en adelante, la Ventanilla Única de Reclamos) a través de la cual se unifiquen los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo.
- 5. Para tal efecto se plantea que, en una primera etapa<sup>1</sup>, formen parte de dicha iniciativa el Indecopi, el Osinergmin, el Osiptel, el Ositran, la Sunass y la Sutran, en atención a las quejas, reclamos y denuncias que reciben por parte de los usuarios.
- 6. En la misma línea se establece que, para efectos de la presentación de las quejas, reclamos, denuncias y la atención a los consumidores y/o usuarios a nivel nacional, las entidades que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos coordinen la elaboración de: (i) un formulario único estandarizado, en formato físico y virtual; y, (ii) compartan una aplicación móvil, una central telefónica y una misma infraestructura física.

**b. Consideraciones del Proyecto de Ley**

Según se refiere en la exposición de motivos, en la presentación de quejas, reclamos y denuncias por parte de los consumidores y/o usuarios se identificarían los siguientes problemas: (i) excesiva normativa existente; (ii) multiplicidad de requisitos; y, (iii) escasos puntos de atención a nivel nacional, circunstancias que generan que los procedimientos seguidos en cada caso sean distintos.

Adicionalmente, se indica que la forma en que se encuentran distribuidas las oficinas de las entidades públicas que reciben quejas, reclamos o denuncias no permitiría un verdadero acercamiento a los consumidores y/o usuarios, existiendo entidades que tienen oficinas en todas las regiones mientras que otras cuentan con solo un local a nivel nacional<sup>2</sup>.

De acuerdo a lo señalado en la Primera Disposición Final del Proyecto de Ley, el Poder Ejecutivo designará, en forma progresiva, a otras entidades públicas que formarán parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, hasta abarcar la totalidad de las entidades que tienen competencia en materia de consumo, de acuerdo con las realidades presupuestales de cada una de ellas.

Al respecto, se hace referencia al Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran, entidad que, sin tomar en cuenta los módulos de atención que tiene implementados, contaría con una sola oficina de atención al público.



- 9. Bajo ese entendido, la creación de la Ventanilla Única de Reclamos permitiría que, a través del uso compartido de infraestructura (oficinas, central telefónica y un aplicativo móvil) y de un formato único, las entidades involucradas utilicen sus presupuestos asignados de manera eficiente, reduciendo gastos y prestando sus servicios de forma más cercana a los ciudadanos.
- 10. Con relación a la propuesta contenida en el Proyecto de Ley debemos manifestar que, en principio, las iniciativas que tienen como objeto favorecer los derechos de los consumidores, a través de la implementación de nuevos mecanismos de solución de conflictos, resultan positivas. No obstante, considerando que en el marco de la protección de los consumidores, corresponde al Estado garantizar la eficacia de dichos mecanismos<sup>3</sup>, en los acápite siguientes se evaluarán los alcances de la medida propuesta, a fin de determinar su viabilidad.

**c. Cuestión previa: Competencia de la Sutran en la solución de conflictos de consumo**

- 11. Conforme se señala en los artículos 1 y 2 del Proyecto de Ley, la creación de la Ventanilla Única de Reclamos unificaría los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo ante el Indecopi, los Organismos Reguladores y la Sutran, entidades de la administración pública que formarían parte de dicho mecanismo en atención a las competencias que tienen atribuidas en materia de consumo<sup>4</sup>.
- 12. Al respecto, cabe mencionar que en atención a lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a la normativa en materia de protección al consumidor; no obstante, en lo que respecta a la prestación de los servicios públicos, esta función es ejercida por los organismos reguladores<sup>5 6</sup>.



**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo VI.- Políticas públicas**

(...)

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

(...)

**Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores**

**Artículo 1.- Creación de Ventanilla Única de Reclamos**

Créase la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública.

**Artículo 2.- Entidades que forman parte de la Ventanilla Única**

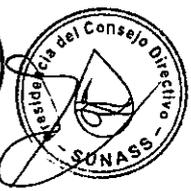
Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en una primera etapa, son las siguientes:

- a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
  - b) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN
  - c) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
  - d) Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN
  - e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN
  - f) Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS
- (resaltado y subrayado nuestro)

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 105.- Autoridad competente**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto



- 13. En ese contexto, la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (en adelante, la Ley 27181) establece que el servicio de transporte no se encuentra considerado como un servicio público sino como una actividad económica que provee los medios para realizar el transporte terrestre. La referida norma reconoce además la competencia del Indecopi para conocer las presuntas infracciones a la normativa en materia de protección al consumidor por parte de los proveedores de este servicio<sup>7</sup>.
- 14. En la misma línea, la Ley N° 29380, Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) dispone que la potestad sancionadora atribuida a esta entidad ha sido reservada para acciones de supervisión, fiscalización y control, distintas de la acción de supervisión del cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, potestad que ha sido atribuida al Indecopi por la Ley 27181<sup>8</sup>.

Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.  
 (...)

**Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos**

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.

**LEY N° 27332, LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Artículo 1.- Ámbito de aplicación y denominación**

La presente Ley es de aplicación a los siguientes Organismos a los que en adelante y para efectos de la presente Ley se denominará Organismos Reguladores:

- a) Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (DSIPTEL);
- b) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)
- c) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN); y
- d) Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

**Artículo 3.- Funciones**

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

- (...)
- e) Función de solución de controversias: comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y,
- f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

**LEY N° 27181, LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE**

**Artículo 2.- De las definiciones**

Para efectos de la aplicación de la presente Ley, entiéndase por:

- a) Transporte Terrestre: desplazamiento en vías terrestres de personas y mercancías.
- b) Servicio de Transporte: actividad económica que provee los medios para realizar el Transporte Terrestre. No incluye la explotación de infraestructura de transporte de uso público.

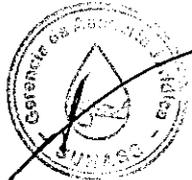
(...)

**Artículo 20.- De las competencias del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI**

20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

(...)

Así se desprende de lo establecido en el artículo 4 numeral 2 literales a, b, c, d, e, f, g, h, i y j de la Ley N° 29380, Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran). Esta interpretación ha sido señalada también en la Resolución N° 1235-2013/SPC-INDECOPI, fundamentos 9 y 10, en el procedimiento seguido de oficio por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad contra la Empresa de Transportes Yungay Express S.R.L.



- 15. Así pues, las denuncias que los ciudadanos pueden presentar ante la Sutran, y que son materia de trámite por dicha entidad, están referidas a aquellos incumplimientos o infracciones a las normas de transporte y tránsito terrestre, lo cual origina el inicio de un procedimiento sancionador; ello, a diferencia del Indecopi y de los Organismos Reguladores que no sólo tienen funciones de supervisión y fiscalización sino también de resolución de controversias entre los consumidores y las empresas proveedoras de bienes y/o servicios<sup>9</sup>.
- 16. Por lo antes expuesto, la Sutran no forma parte de los organismos competentes en materia de protección al consumidor en tanto, de acuerdo a las potestades que le han sido atribuidas, dicha entidad es la encargada de desarrollar las acciones de fiscalización y sanción que aseguren el cumplimiento de las normas que regulan su sector, correspondiendo al Indecopi conocer y sancionar las afectaciones a los derechos de los consumidores verificadas en el ámbito del servicio de transporte terrestre de pasajeros. En atención a ello, no correspondería incluir su participación en la Ventanilla Única de Reclamos.

**d. Sobre la implementación de Ventanillas Únicas**

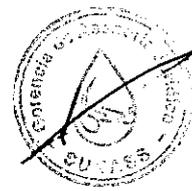
- 17. De acuerdo a lo indicado en la Exposición de Motivos, la propuesta normativa buscaría dar solución a tres (3) presuntos problemas que los consumidores y/o usuarios enfrentarían en la presentación de sus quejas, reclamos o denuncias en materia de consumo: (i) excesiva normativa existente; (ii) multiplicidad de requisitos; y, (iii) escasos puntos de atención de las entidades competentes a nivel nacional<sup>10</sup>.
- 18. Según se refiere, la excesiva normativa existente, así como la multiplicidad de requisitos establecidos por cada entidad generaría que los procedimientos a seguir sean distintos cuando los reclamos se relacionen a temas de telefonía, energía, productos defectuosos o competencia desleal<sup>11</sup>.
- 19. Asimismo, debido a la escasa infraestructura, las oficinas de atención de las entidades competentes no se encontrarían distribuidas en forma equidistante en el territorio nacional, lo que no permitiría un verdadero acercamiento a los consumidores y/o usuarios, siendo el caso que algunas de estas instituciones cuentan con más de una oficina mientras que otras solo tienen implementado un local.



<sup>9</sup> En el caso del Indecopi, a través del Servicio de Atención al Ciudadano efectúa la recepción y tramitación de controversias de consumo (quejas y reclamos); en tanto las denuncias por infracción a las normas de protección al consumidor que den inicio a procedimientos administrativos sancionadores son tramitadas ante los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor, según corresponda. Para el caso de los Organismos Reguladores, la presentación de reclamos se inicia en primera instancia administrativa ante la empresa operadora o prestadora de servicios públicos y, en caso el usuario no se encuentre conforme con la respuesta otorgada podrá presentar un recurso de apelación ante la misma empresa dentro del plazo establecido, correspondiendo a la empresa elevar el recurso al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos del Organismo Regulador respectivo.

<sup>10</sup> En las páginas 11, 12 y 13 del Proyecto de Ley N° 443/2016-CR se desarrolla como tercer punto de la Exposición de Motivos la "Problemática de quejas y reclamos de los consumidores".

<sup>11</sup> La referencia a los procedimientos seguidos por temas de competencia desleal no sería oportuna en el marco de la propuesta legislativa bajo análisis, en tanto, los procedimientos vinculados a esta materia, iniciados ante el Indecopi, se siguen ante la Comisión de Represión de la Competencia Desleal de esta entidad y tienen una naturaleza y procedimiento distintos a los seguidos antes las instancias resolutorias en materia de Protección al Consumidor. Por su parte, resulta oportuno señalar que en lo que respecta a los organismos reguladores, la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que dichas entidades cuentan con facultades para conciliar intereses contrapuestos entre las empresas que se encuentran bajo su ámbito de competencia. En ese sentido cabe precisar, a manera de ejemplo, que en lo que respecta al servicio público de telecomunicaciones, los procedimientos por competencia desleal entre las empresas reguladas se encuentran a cargo de los Cuerpos Colegiados del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 136-2011-CD-OSIPTEL, Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas.



- 20. A decir del legislador, las situaciones descritas harían ineficiente el gasto de los recursos públicos asignados a cada entidad, resultando por ello necesario que éstas se pongan de acuerdo para optimizar el uso de sus presupuestos.
- 21. Al respecto, cabe señalar que, si bien el Proyecto de Ley responde a un propósito de simplificación administrativa que busca facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios prestados por el Estado, en nuestra opinión, el análisis previo a la formulación de la propuesta normativa, no ha considerado diversos aspectos cuya evaluación resulta esencial para identificar el problema que se busca atender y determinar si la iniciativa formulada es idónea para dar solución a las cuestiones advertidas.

Identificación del problema

- 22. El Proyecto de Ley propone la creación de la Ventanilla Única de Reclamos como mecanismo para facilitar a los consumidores y/o usuarios la presentación de sus quejas, reclamos o denuncias en materia de consumo, en los locales de las instituciones que se encuentren más cercanos a sus lugares de residencia, estableciendo, para tal efecto, que las instituciones involucradas compartan una misma infraestructura (física, telefónica y virtual) y utilicen un formato único a través del cual se lograría estandarizar los procedimientos seguidos por dichas entidades.
- 23. Bajo ese entendido, es posible advertir que el problema al cual el legislador busca dar atención con la implementación del mecanismo propuesto, sería la falta de infraestructura que las entidades involucradas presentan a nivel nacional. No obstante, si bien la situación identificada podría verse superada, en principio, con el uso compartido de un mismo espacio físico, la propuesta normativa no ha evaluado si el número de oficinas y puntos de atención correspondiente a cada entidad resulta proporcional a la cantidad de quejas, reclamos o denuncias que éstas reciben, a fin de concluir si la infraestructura actualmente existente es o no insuficiente.



- 24. El problema antes mencionado, permite evidenciar, asimismo, que la dificultad que los consumidores y/o usuarios enfrentarían al momento de presentar sus quejas, reclamos o denuncias no estaría relacionada a (i) la multiplicidad de requisitos exigidos; (ii) la complejidad del procedimiento seguido en cada caso; o, (iii) el desconocimiento de la competencia asignada a cada entidad, sino a temas de infraestructura que limitarían el acceso que dichos consumidores y/o usuarios tienen a las oficinas de atención debido a la ubicación que estas presentan.



- 25. Sin perjuicio de lo indicado, el Proyecto de Ley propone, por otra parte, que las entidades involucradas en la Ventanilla Única de Reclamos compartan un único formato para la presentación de quejas, reclamos o denuncias, documento que estaría orientado a estandarizar los procedimientos seguidos ante dichas entidades.



- 26. La propuesta formulada, en este extremo, buscaría que, gradualmente, los procedimientos que se siguen ante las entidades competentes se equiparen bajo un único trámite, situación que dejaría en evidencia que, el problema al cual el legislador busca dar solución no estaría vinculado a la infraestructura de las entidades, sino que se encontraría asociado a la dificultad de los consumidores y/o usuarios de conocer y cumplir con los trámites y requisitos exigidos para la tramitación de sus quejas, reclamos o denuncias, ante cada una de las entidades competentes.



- 27. Así pues, la problemática descrita no solo resultaría discordante con el problema de infraestructura previamente analizado, sino que además, permite evidenciar que, como



parte del desarrollo de la Exposición de Motivos y del análisis costo-beneficio del Proyecto de Ley, el legislador no ha presentado evidencia que acredite que, en efecto, la estructura de los procedimientos seguidos ante las entidades competentes, así como la documentación exigida en cada caso constituyan una dificultad para los consumidores y/o usuarios.

- 28. Por el contrario, tal como se desarrollará en los acápites siguientes, los procedimientos relacionados a la prestación de servicios públicos regulados presentan una estructura semejante y los requisitos solicitados, en cada caso, se encuentran referidos, en esencia, a información del solicitante, datos puntuales de los servicios prestados y una breve descripción del problema, resultando mínima la documentación requerida.
- 29. Los argumentos expuestos, hacen suponer que, en todo caso, el problema que los consumidores y/o usuarios presentan en la tramitación de sus quejas, reclamos o denuncias en materia de consumo, se relaciona al alcance de la información a la que tiene acceso, situación que podría ser corregida a través de la implementación de mecanismos que permitan el traslado de dicha información a un mayor sector de la población y de manera más cercana a los consumidores y usuarios, tal como se desarrollará en los puntos siguientes.

Estructura de los procedimientos seguidos ante las entidades competentes en materia de consumo

- 30. Según se refiere en el Proyecto de Ley, la creación de la Ventanilla Única de Reclamos tiene como objetivo unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública. En ese sentido, las entidades que, en principio, formarían parte de dicha iniciativa serían el Indecopi, los Organismos Reguladores (Osipitel, Osinergmin, Ositran y Sunass) y la Sutran.



- 31. Sobre el particular, cabe señalar que a fin de evaluar la pertinencia de la iniciativa formulada, resulta importante advertir las diferencias existentes en la tramitación de los procedimientos seguidos por las entidades referidas, particularmente aquellos tramitados ante el Indecopi y los que se encuentran bajo la regulación y supervisión de los Organismos Reguladores de servicios públicos<sup>12</sup>.



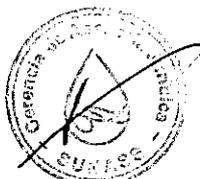
- 32. Así pues, en lo que respecta al Indecopi, el Código establece que dicha entidad es la autoridad competente con alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho dispositivo, competencia que solo puede ser negada cuando haya sido asignada a otro organismo por norma expresa con rango de ley<sup>13</sup>.



- 33. Por su parte, en lo concerniente a la prestación de los servicios públicos regulados, esta función es ejercida por los Organismos Reguladores, entidades que, en el ámbito de sus

<sup>12</sup> El análisis efectuado en el presente acápite del informe no tomará en cuenta los procedimientos seguidos ante la Sutran en atención a que dicha entidad, no resultaría competente en la solución de conflictos de consumo, tal como se ha desarrollado en el punto "c" precedente.

<sup>13</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 105.- Autoridad competente  
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Oicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.  
(...)



competencias, se encuentran facultadas para solucionar controversias y reclamos de los usuarios de los servicios que regulan<sup>14</sup>.

- 34. En ese sentido, el Código es consecuente con la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, que define claramente las funciones asignadas a dichos organismos entre las que se encuentra la función de solución de reclamos, en virtud de la cual resuelven aquellos reclamos que formulen los usuarios de los servicios que regulan, en segunda y última instancia administrativa.
- 35. Sobre la base de lo indicado, la solución de conflictos entre proveedores y consumidores en nuestro país, a nivel de las instancias administrativas competentes, ha sido asignada al Indecopi, entidad encargada de gestionar reclamos y denuncias de los consumidores; y a los Organismos Reguladores los cuales resuelven en última instancia administrativa las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios públicos.
- 36. Cabe señalar, que en lo que respecta al Indecopi, los consumidores cuentan con la alternativa de presentar sus reclamos a través del Servicio de Atención al Ciudadano<sup>15</sup> a fin de procurar la solución de sus conflictos de consumo mediante un acuerdo conciliatorio. Adicionalmente, tienen la posibilidad de formular denuncias administrativas ante los órganos resolutivos a fin de que se den inicio a los procedimientos administrativos que permitan determinar la imposición de sanciones y/o el dictado de medidas correctivas, según corresponda.
- 37. Por otra parte, en lo concerniente a los reclamos relacionados a la prestación de servicios públicos regulados, el procedimiento de reclamos se inicia, en primera instancia administrativa, ante la empresa concesionaria, contando el usuario con la posibilidad de apelar la decisión emitida ante la misma empresa, siendo esta la encargada de elevar el recurso ante el Organismo Regulador que resuelve y pone fin al procedimiento en segunda instancia<sup>16 17</sup>.



**14 LEY N° 27332, LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Artículo 3.- Funciones**  
 3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:  
 (...) e) Función de solución de controversias; comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y,  
 f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan  
 (...)



**15 DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

**Artículo 15.- Servicio de Atención al Ciudadano**  
 (...) Son funciones del Servicio de Atención al Ciudadano:  
 (...) c) Efectuar la tramitación de quejas y reclamos, así como de las quejas internas;  
 (...)



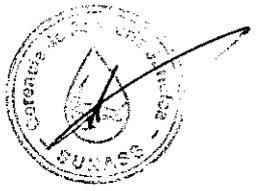
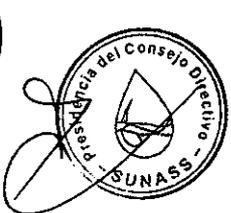
**16 LEY N° 27332, LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Artículo 9.- Del Tribunal de Solución de Controversias**  
 9.1 Los Organismos Reguladores contarán con un Tribunal de Solución de Controversias como última instancia administrativa. Lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituye precedente vinculante en materia administrativa. El Tribunal de cada Organismo Regulador estará conformado por 5 (cinco) miembros designados por resolución suprema refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros, por el Ministro de Economía y Finanzas y por el Ministro del sector al que pertenece la actividad económica regulada.  
 (...)



**LEY N° 27336, LEY DE DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL**

**Artículo 37.- Procedimiento de reclamos de usuarios en la vía administrativa**



- 38. En atención a ello, se advierte que la gestión de reclamos en sede administrativa varía dependiendo de la entidad ante la cual son presentados. Así pues, la presentación de reclamos ante el Indecopi representa una alternativa que permite a consumidores y proveedores arribar a una solución a través de un acuerdo conciliatorio asistido por dicha entidad; no obstante, este trámite no conlleva el inicio de un procedimiento administrativo. Por su parte, en el ámbito de los servicios públicos regulados, la presentación de un reclamo si da origen a un procedimiento administrativo iniciado ante la empresa concesionaria que será resuelto en segunda instancia por los Organismos Reguladores, de ser el caso.
- 39. Sin perjuicio de ello, cabe precisar que la normativa de consumo promueve que, adicionalmente, la solución de reclamos se realice de manera directa entre las partes, estableciendo la obligación de los proveedores de atender las quejas y reclamos formulados por los consumidores<sup>18</sup>, ya sea, a través del Libro de Reclamaciones<sup>19</sup> o de mecanismos privados –como las Defensorías Gremiales– que buscan dar solución a las controversias surgidas, sin necesidad de recurrir a la vía administrativa.
- 40. Sobre la base de las consideraciones expuestas, la creación de la Ventanilla Única de Reclamos, en los términos en que ha sido formulada, implicaría la modificación de la estructura de los procedimientos de atención de los reclamos de los consumidores y/o usuarios establecida en el Código y en la legislación que rige a los Organismos Reguladores.
- 41. En ese sentido, resulta necesario que, previamente a su aprobación, se observen las diferencias existentes en los procedimientos seguidos ante las instancias administrativas y las empresas prestadoras de servicios públicos, considerando, asimismo, que, en el marco de la normativa vigente, los reclamos, al igual que las quejas, también pueden ser atendidos de manera directa por los proveedores.

Alternativas para la atención de quejas, reclamos o denuncias de los consumidores y/o usuarios implementadas por las entidades competentes en materia de consumo

Son competentes para resolver los reclamos de usuarios:  
 a) En primera instancia la entidad supervisada.  
 b) En segunda instancia: el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), cuya conformación y funcionamiento serán definidos por OSIPTEL mediante Resolución del Consejo Directivo.

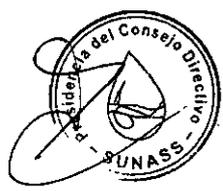
17 Sin perjuicio de lo indicado, se debe tener en cuenta que, a través de los Organismos Reguladores se realiza también una labor de orientación al usuario a través de distintos canales presenciales, telefónicos o virtuales (formularios web, correo electrónico, redes sociales). De la misma manera, cabe señalar, a manera de ejemplo, que en lo que respecta a los reclamos formulados en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, la normativa sobre atención de reclamos de usuarios prevé que las empresas operadoras puedan establecer mecanismos que permitan solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo, tal como se encuentra previsto en los artículos 19 y 62 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-DSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PRDTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.  
 (...)

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDRR**  
**Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones**

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.



- 42. Sin perjuicio de lo indicado en el acápite precedente, se debe tener en cuenta que, en el marco de la regulación actual, los consumidores y/o usuarios cuentan con diversos canales para la presentación de sus quejas, reclamos o denuncias en materia de consumo, así como para la atención de sus consultas.
- 43. En esa línea, a través del Indecopi y de los Organismos Reguladores se han establecido los siguientes procedimientos y canales de atención:

**Indecopi**

PROCEDIMIENTO	ÓRGANO A CARGO DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS
Presentación de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicio de Atención al Ciudadano</b> Servicio de atención gratuita de reclamos a través del cual el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio, vinculante y definitivo.</li> </ul> <p>Vías para la presentación de reclamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por teléfono: llamando al 224 7777 (Lima) o a la línea gratuita 0800-4-4040 (desde provincias);</li> <li>- Presencial: acercándose a cualquiera de las oficinas del Indecopi en todo el Perú;</li> <li>- Por internet: accediendo a "Presenta tu Reclamo".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos del reclamante: Nombre, documento de identidad, edad, ocupación, correo electrónico, teléfono.</li> <li>- Datos del proveedor reclamado: nombre, documento de identidad, correo electrónico, teléfono, dirección.</li> <li>- Motivo del reclamo: fecha de ocurrencia, documento que lo vincula con proveedor, representante del proveedor que contactó, descripción de los hechos, pedido de lo que se solicita.</li> <li>- Copias de los documentos necesarios para el reclamo, tales como: boletas, recibos, carta, contratos, entre otros</li> </ul>
Denuncia administrativa por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo<sup>20</sup></b></li> <li>• <b>Comisión de Protección al Consumidor<sup>21</sup></b></li> </ul> <p>Vías para la presentación de la denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por escrito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud que deberá consignar lo siguiente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o Razón Social, RUC o DNI, domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibir las notificaciones, dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante.</li> <li>• Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio.</li> <li>• Expresión concreta de lo pedido.</li> <li>• Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia.</li> <li>• Indicar las medidas correctivas que solicita y, asimismo, precisar si es que también solicita el pago de las costas y costos del procedimiento.</li> <li>• Identificación de reincidencia, si se conoce.</li> </ul> </li> <li>- Documentos, de acuerdo a lo establecido en el Texto Único de procedimientos Administrativos (TUPA).</li> <li>- Tasa administrativa: S/36.00</li> </ul>
<p><b>Atención de consultas y orientación a los consumidores:</b>                      Central telefónica: 224 7777 (Lima) / Línea gratuita 0800-4-4040 (desde provincias)                      En las oficinas del Indecopi ubicadas a nivel nacional                      Portal web: <a href="http://www.indecopi.gob.pe">www.indecopi.gob.pe</a> y portal del consumidor: <a href="http://www.consumidor.gob.pe">www.consumidor.gob.pe</a></p>		

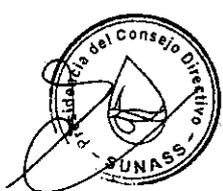


<sup>20</sup>

De acuerdo a lo establecido en el artículo 125 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

La Comisión de Protección al Consumidor es competente para conocer en primera instancia administrativa denuncias por los siguientes temas:

- Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT o sea inapreciable en dinero.
- Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas.
- Por actos de discriminación o trato diferenciado
- Por servicios médicos.
- Por actos que afecten intereses colectivos o difusos.



Redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube

**Osipitel**

PROCEDIMIENTO	ORGANO A CARGO DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS
Presentación de Reclamos (Primera instancia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa Operadora<sup>22</sup></li> </ul> Vías para la presentación de reclamos <sup>23</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por teléfono o personalmente;</li> <li>- Por escrito;</li> <li>- Por página web de Internet.</li> </ul>	Los reclamos deben contener los siguientes requisitos <sup>24</sup> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombres y apellidos completos del usuario.</li> <li>2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes).</li> <li>3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.</li> <li>4. Motivo del reclamo y solicitud concreta.</li> <li>5. Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.</li> </ol> En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.
Recurso de Apelación (Segunda Instancia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El recurso se presenta ante la Empresa Operadora<sup>25</sup> quien eleva el expediente al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) para que resuelva el recurso<sup>26</sup>.</li> </ul> Vías para la interposición del recurso <sup>27</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por teléfono o personalmente;</li> <li>- Por escrito;</li> </ul>	El recurso de apelación debe contener los siguientes requisitos <sup>28</sup> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso de apelación presentado por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.</li> </ol>

<sup>22</sup> RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-OSIPTEL, REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

**Artículo 22.- Órgano de resolución en primera instancia**

La empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento. Para tal efecto, la empresa operadora deberá designar e informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios en primera instancia y la variación de su designación en un plazo no mayor de tres (3) días útiles de producidas. Dicha competencia es irrenunciable.

<sup>23</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

<sup>24</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 49 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

<sup>25</sup> RESOLUCIÓN DE CDNSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-DSIPTEL, REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMDS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

**Artículo 58.- Recurso de apelación y plazo para su interposición**

El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.

El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. De ser presentado, corresponde a la empresa operadora reconducirlo y darle el trámite de un recurso de apelación. Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL.

<sup>26</sup> RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-OSIPTEL, REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

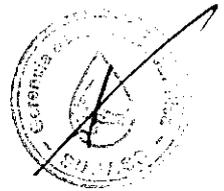
**Artículo 24.- Órgano de resolución en segunda instancia**

El TRASU es el órgano de resolución en segunda instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios. Asimismo, conoce las quejas presentadas por los usuarios.

Dicho órgano es funcionalmente autónomo y rige su actuación por su Reglamento de Organización y Funciones, por la presente norma y por las demás normas aplicables.

<sup>27</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 60 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

<sup>28</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 59 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



	<p>- Por página web de internet.</p>	<p>2. Número o código del reclamo.  3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.  4. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.  5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso; y,  6. Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso.</p>
<p>Presentación de quejas<sup>29</sup></p>	<p>• La queja se presenta ante la Empresa Operadora quien eleva el expediente al TRASU para su resolución<sup>30</sup>.</p> <p>Vías para la interposición de la queja<sup>31</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por teléfono o personalmente;</li> <li>- Por escrito;</li> <li>- Por página web de Internet.</li> </ul>	<p>La queja deberá ser presentada ante la empresa operadora debiendo cumplir con los siguientes requisitos<sup>32</sup>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Camé de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.</li> <li>2. Número o código de reclamo, según corresponda.</li> <li>3. Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 70.</li> <li>4. Fecha y firma del usuario o del representante, según corresponda.</li> </ol>
<p><b>Atención de consultas y orientación de usuarios:</b>  Fono Ayuda 0801-121-21  En las oficinas del Osiptel ubicadas a nivel nacional  Portal web: <a href="http://www.osiptel.gob.pe">www.osiptel.gob.pe</a>  Redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, Flickr  Correo electrónico: <a href="mailto:usuarios@osiptel.gob.pe">usuarios@osiptel.gob.pe</a></p>		

**Osinermin**



PROCEDIMIENTO	ÓRGANO A CARGO DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS
---------------	----------------------------------	------------



<sup>29</sup> **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMDS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

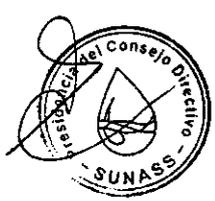
- Artículo 70.- Objeto de la queja**  
El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:
1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
  2. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30.
  3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
  4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
  5. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.
  6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTTEL.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMDS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU**  
El TRASU será el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.  
Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 72 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



<p>Presentación de Reclamos (Primera instancia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa Distribuidora<sup>33</sup></li> </ul> <p>Vías para la presentación de reclamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En forma verbal, personalmente en las oficinas de atención al público de la empresa distribuidora y a través de la línea telefónica habilitada.</li> <li>- En forma escrita, mediante el Formato<sup>34</sup> que las empresa distribuidora deberá tener a disposición, consignándolo en el Libro de Observaciones<sup>35</sup> o remitiendo un correo electrónico a la cuenta habilitada por la empresa distribuidora.</li> </ul>	<p>Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo<sup>36</sup>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.</li> <li>Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.</li> <li>Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. La empresa distribuidora podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.</li> <li>Petitorio claro y preciso.</li> <li>Número de suministro, de ser el caso.</li> <li>Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.</li> </ol> <p>El ofrecimiento de medios probatorios es opcional.</p>
<p>Presentación de recursos administrativos: reconsideración y apelación (Segunda instancia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recursos administrativos son presentados ante la Empresa Distribuidora<sup>37</sup> quien se pronuncia sobre la reconsideración interpuesta. Respecto al recurso de apelación, eleva lo actuado a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) para su resolución<sup>38</sup>.</li> </ul>	<p>Son requisitos de admisibilidad de los recursos<sup>38</sup>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo del usuario. En caso el recurso administrativo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, que hasta el momento no se encontraba acreditado en el procedimiento, deberá hacerlo con la documentación correspondiente.</li> </ol>

<sup>33</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD, APRUEBAN DIRECTIVA "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LDS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL"  
 Artículo 12.- INSTANCIAS COMPETENTES  
 12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del personal que determine e informe para dichos efectos a Osinergmin.  
 (...)

<sup>34</sup> Formato contenido en Anexo 2 de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 269-2014-OS-CD que aprueba la Directa "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".

<sup>35</sup> RESOLUCION DE CDNSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD, APRUEBAN DIRECTIVA "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMO  
 Anexo 1: DEFINICIONES  
 (...) **Libro de Observaciones:** Documento por el cual los usuarios del servicio público de electricidad pueden presentar consultas, observaciones, críticas o reclamos, respecto del servicio que reciben. Debe ser puesto a disposición de los usuarios por las empresas distribuidoras en cada uno de sus locales de atención comercial.  
 (...)

<sup>36</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 269-2014-OS-CD que aprobó la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamo".

<sup>37</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD, APRUEBAN DIRECTIVA "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL"  
 Artículo 22.- RECURSOS ADMINISTRATIVOS  
 (...) **22.2** Ambos recursos se presentan ante la empresa distribuidora, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución que cuestiona. De ser presentado ante Osinergmin, será remitido a la empresa distribuidora. En cualquiera de los casos se considerará presentado en la fecha en que esté acreditada fehacientemente su recepción ante la empresa distribuidora u Osinergmin, corriendo el plazo para resolver desde que lo reciba la distribuidora.  
 (...)

<sup>38</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD, APRUEBAN DIRECTIVA "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL"  
 Artículo 12.- INSTANCIAS COMPETENTES  
 (...) **12.2** En segunda y última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU de Osinergmin, es el órgano competente para resolver.



	Vías para la interposición de los recursos: - Por escrito	b) Número de resolución que cuestiona. c) Firma o huella digital.
Presentación de quejas <sup>40</sup>	La queja puede ser presentada ante el Osinergmin (personalmente o de manera virtual a través de su página web) o ante la Empresa Distribuidora <sup>41</sup> .	La queja deberá contener lo siguiente <sup>42</sup> : a) Nombre completo del usuario. En caso la queja sea presentada por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente. b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado. c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. Osinergmin podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación. d) Descripción clara y concreta de los hechos que motivan la queja. e) Firma o huella digital, en caso la modalidad lo permita.
<b>Atención de consultas y orientación de usuarios:</b> Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano: 219 3410 (Lima) 0800-41800 (Provincias, línea gratuita). En las oficinas del Osinergmin ubicadas a nivel nacional Portal web: <a href="http://www.osinergmin.gob.pe">www.osinergmin.gob.pe</a> Redes sociales: Facebook, Twitter Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalcliente@osinergmin.gob.pe">atencionalcliente@osinergmin.gob.pe</a>		

## Sunass

PROCEDIMIENTO	ORGANO A CARGO DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS <sup>43</sup>
---------------	----------------------------------	--------------------------

<sup>39</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 22 de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 269-2014-OS-CD, que aprobó la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".

<sup>40</sup> **RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD, APRUEBAN DIRECTIVA "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL"**

**Artículo 34.- SUPUESTOS DE QUEJA**

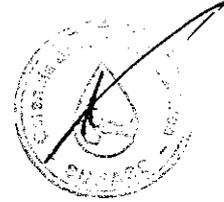
En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que éste concluya, el usuario podrá presentar ante JARU queja contra la empresa distribuidora por alguno de los siguientes motivos:

- Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
- Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que éste haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo. De igual modo, por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.
- Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

<sup>41</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 35 de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 269-2014-OS-CD, que aprobó la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".

De acuerdo a lo establecido en el artículo 35 de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 269-2014-OS-CD, que aprobó la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".

De acuerdo a lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio.



<p>Presentación de reclamos (Primera Instancia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento (EPS)<sup>44</sup></li> </ul> <p>Vías para la presentación de reclamos<sup>45</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por escrito</li> <li>- Por teléfono</li> <li>- Por web<sup>46</sup></li> </ul>	<p>A la presentación del reclamo se debe adjuntar el Formato N° 2 con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de suministro.</li> <li>- Nombre del solicitante o representante.</li> <li>- Número de Documento Nacional de Identidad.</li> <li>- Dirección del predio</li> <li>- Domicilio procesal, de ser el caso.</li> <li>- Tipo de reclamo</li> <li>- Fundamento del reclamo</li> <li>- Firma del Reclamante</li> <li>- Fecha</li> <li>- Los medios de prueba señalados en el Anexo N° 3 "Medios de prueba por reclamo" y cualquier otro documento que el reclamante considere a efectos de sustentar su reclamo.</li> </ul>
<p>Presentación de recursos administrativos: reconsideración y apelación (Segunda instancia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recursos administrativos son presentados ante la Entidad Prestadora, quien se pronuncia sobre la reconsideración interpuesta. Respecto al recurso de apelación, eleva lo actuado al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS)<sup>47</sup>.</li> </ul> <p>Vías para la interposición de los recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por escrito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se establecen en la normativa especial. Se deben cumplir con los requisitos señalados en el artículo 113 de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo general</li> </ul>
<p>Presentación quejas<sup>48</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TRASS o EPS<sup>49</sup></li> </ul> <p>Vías para la interposición de la queja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por escrito<sup>50</sup></li> </ul>	<p>La queja debe contener la siguiente información:</p> <p>a) Nombre del titular del servicio, usuario acreditado o tercero con legítimo interés. En caso de ser interpuesto por un representante, deberá</p>

<sup>44</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD, REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO  
 Artículo 13.- Órganos competentes para la Resolución de Reclamos  
 La competencia para resolver los reclamos se encuentra a cargo (i) en primera instancia, del órgano designado por la EPS para tal fin, y (ii) en segunda instancia, del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS - TRASS.  
 La competencia para resolver tiene carácter irrenunciable e indelegable.

<sup>45</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio.

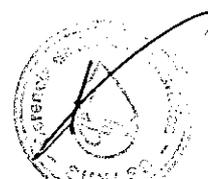
<sup>46</sup> De acuerdo con lo establecido en el numeral 11.3 del artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, es facultad de la EPS implementar el reclamo por página web, en cuyo caso será facultad del titular de la conexión interponerlo.

<sup>47</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD, REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO  
 Artículo 22.- Recursos.  
 (...) Los recursos se interponen ante la primera instancia, la que, en el caso del recurso de reconsideración, se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la EPS deberá elevar el expediente a la SUNASS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado, a fin que el TRASS lo resuelva.

<sup>48</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD, REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO  
 Artículo 41.- Causales para su presentación  
 El solicitante o reclamante podrá presentar una Queja ante el TRASS por defectos en la tramitación de su solicitud o del expediente de reclamo.

<sup>49</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD, REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO  
 Artículo 44.- Lugar de presentación  
 La Queja podrá ser interpuesta ante el TRASS o ante la EPS.  
 En caso de haberse presentado ante el TRASS, se correrá traslado a la EPS para que en el plazo de cinco (05) días hábiles presente los descargos correspondientes debidamente documentados.  
 Si la Queja se presenta ante la EPS, ésta deberá recibirla como mesa de partes y elevarla al TRASS en el plazo de cinco (05) días hábiles de recibida, conjuntamente con los descargos correspondientes debidamente documentados.  
 De no cumplir con presentar sus descargos, el TRASS como órgano encargado de resolver en segunda instancia resolverá la Queja sobre la base de las afirmaciones del reclamante y de la documentación sustentatoria que éste le haya alcanzado.

<sup>50</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD, REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO  
 Artículo 43.- Forma de presentación



		<p>consignarse sus datos y adjuntarse el documento que acredite tal condición.</p> <p>b) Copia de su documento de identidad.</p> <p>c) Domicilio donde deben enviarse las notificaciones.</p> <p>d) Código de la solicitud de atención de problema o el código del reclamo.</p> <p>e) Copia del cargo del Formato N° 1 o 2 según el caso, y otra documentación que acredite el hecho en caso corresponda.</p> <p>f) Explicación del defecto de tramitación.</p>
--	--	---

**Atención de consultas y orientación de usuarios:**  
 Fonosunass: 6143180 / 614 3181 (de 8.30 a.m. a 5.00 pm.)  
 Línea gratuita para provincias: 0800 00 121 (de lunes a viernes de 8.30 a.m. a 5.00 pm.)  
 En la Sede Central de Sunass  
 Portal web: [www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)  
 Redes sociales: Facebook, Twitter  
 Correo institucional señalado en la web de SUNASS.



La Queja deberá presentarse en forma escrita y deberá contener como mínimo la siguiente información:  
 (...)



**Ositran**

PROCEDIMIENTO	ORGANO A CARGO DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS
Presentación de reclamos <sup>51</sup> (Primera instancia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidad Prestadora<sup>52</sup></li> </ul> Vías para la presentación del reclamo <sup>53</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por escrito;</li> <li>A pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico (documento por mesa de partes utilizando el Libro de Reclamaciones, por teléfono, por correo electrónico a través de la Página Web de la Entidad Prestadora).</li> </ul>	Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos <sup>54</sup> : <ol style="list-style-type: none"> <li>La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.</li> <li>Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;</li> <li>Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;</li> <li>Nombre y domicilio del reclamado;</li> <li>La indicación de la pretensión solicitada;</li> <li>Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;</li> <li>Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;</li> <li>Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;</li> <li>Copia simple del documento que acredite la representación;</li> </ol> Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.
Presentación de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los recursos administrativos son presentados ante la Entidad Prestadora<sup>55</sup>,</li> </ul>	No se establecen en la normativa especial. Se

<sup>51</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N°019-2011-CD-OSITRAN, REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN

**Artículo 1.- Definiciones**

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) **RECLAMO:** La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

(...)

<sup>52</sup> RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N°019-2011-CD-OSITRAN, REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN

**Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios**

Las entidades prestadoras constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamos de usuarios a que se refieren los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento, los cuales están obligadas a tramitar de conformidad con este reglamento.

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de entidad de la administración pública conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG.

<sup>53</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

<sup>54</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N°019-2011-CD-OSITRAN, REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN**

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

(...)

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuadernillo por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

(...)



recursos administrativos: reconsideración y apelación (Segunda instancia)	quien se pronuncia sobre la reconsideración interpuesta. Respecto al recurso de apelación, eleva lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias <sup>56</sup> .  Vías para la interposición de los recursos: - Por escrito	deben cumplir con los requisitos señalados en el artículo 113 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
Presentación de denuncia por presuntos incumplimientos de obligaciones de las Entidades Prestadoras que explotan puertos y aeropuertos <sup>57</sup>	• Ositran  Vías para la presentación de la denuncia: - Por escrito: en Mesa de Partes o a través del Formulario existente en el Portal del Usuario del Ositran <sup>58</sup> ; - Por teléfono: línea gratuita 0800-11004; - Por correo electrónico: al correo <a href="mailto:info@ositran.gob.pe">info@ositran.gob.pe</a> .	- Nombre y apellido del denunciante y número de documento de identidad. - Si solicita o no mantener en reserva su identidad. - Firma o huella digital, según corresponda. - Domicilio. - Correo electrónico, según corresponda. - Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una breve descripción de los mismos. - Identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la denuncia - Identificación de la Entidad Prestadora denunciada.
Presentación quejas	• Tribunal de Solución de Controversias (en caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias)  Vías para la interposición de los recursos: - Por escrito	No se establecen en la normativa especial. Se deben cumplir con los requisitos señalados en el artículo 113 de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo general
<b>Atención de consultas y orientación de usuarios:</b> Central telefónica: 440 5115 / Línea Gratuita: 0800-11004 En las oficinas del Ositran Portal web: <a href="http://www.ositran.gob.pe">www.ositran.gob.pe</a> Redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn Correo electrónico: <a href="mailto:info@ositran.gob.pe">info@ositran.gob.pe</a>		



44. De lo antes indicado, es posible advertir que la implementación de los canales de presentación y atención de quejas, reclamos o denuncias por parte del Indecopi y de los Organismos Reguladores se encuentra orientada a proporcionar a los consumidores y/o



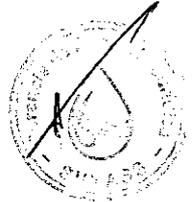
**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N°019-2011-CD-OSITRAN, REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN**  
**Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**  
 La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.  
 (...)



**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 074-2011-CD-OSITRAN, REGLAMENTO DE USUARIOS DE TERMINALES AEROPORTUARIOS Y PORTUARIOS**  
**Artículo 43.- Formulación de la denuncia**  
 Cualquier persona natural o jurídica, incluido los usuarios, está facultada para presentar denuncias ante el OSITRAN, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones de las Entidades Prestadoras que explotan puertos y aeropuertos. El incumplimiento denunciado puede referirse tanto a una obligación contenida en el contrato de concesión o en la normatividad vigente. El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad. De acuerdo a lo previsto en el numeral 105.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados. OSITRAN deberá mantener una línea exclusiva y gratuita para que los Usuarios puedan formular sus denuncias las 24 horas del día, todos los días del año. Del mismo modo, en su horario de oficina, deberá recibir las denuncias verbales o escritas, incluso por correo electrónico, que le sean presentadas. La denuncia no convierte al denunciante en parte interesada, en caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de reclamos.



Disponible en <https://portaldelusuario.ositran.gob.pe/ositran/reclamos-denuncias-y-consultas-denuncias-formulario-de-denuncias.html>.



usuarios la información sobre los requisitos y el procedimiento seguido ante cada entidad, facilitando el inicio de dichos procedimientos, según corresponda.

- 45. En tal sentido, debemos manifestar que, si bien la propuesta normativa tiene como propósito simplificar la presentación de las quejas, reclamos o denuncias por parte de los consumidores y/o usuarios de los servicios públicos regulados, como parte de su formulación no se han evaluado otras alternativas distintas que, respetando la autonomía de las entidades competentes, conlleve mejoras en el estatus de los consumidores y/o usuarios respecto a la protección de sus derechos.
- 46. De la misma manera, cabe señalar que, tal como se ha desarrollado previamente, la iniciativa formulada implicaría que se modifiquen de manera sustancial los procedimientos seguidos por los Organismos Reguladores, no habiéndose evaluado, como parte del análisis costo-beneficio, las modificaciones que a nivel normativo requeriría la implementación de la propuesta y los aspectos presupuestales de la misma, condiciones que son abordadas con mayor detalle en los puntos siguientes.

Aspectos legales, presupuestales y logísticos comprendidos en la implementación de la Ventanilla Única de Reclamos

- 47. Tomando en cuenta lo señalado en los acápites precedentes, la tramitación de quejas, reclamos y denuncias en materia de consumo conlleva un tratamiento distinto dependiendo de los productos o servicios involucrados y de la entidad competente. Por esta razón, la implementación de la propuesta contenida en el Proyecto de Ley involucraría cambios importantes en el sistema actual que requieren ser dimensionados en términos de funciones asignadas, presupuestos, procedimientos, infraestructura, solución de conflictos, mecanismos de recepción y traslado de documentos, tiempos de espera, personal, entre otros.

- 48. En ese sentido, la creación de la Ventanilla Única de Reclamos requeriría superar aspectos legales, económicos y logísticos que se verían involucrados en su implementación, los cuales no han sido valorados como parte del análisis costo-beneficio del Proyecto de Ley.

- 49. Así pues, en lo concerniente a la propuesta de compartir una misma infraestructura física de atención al público y de contar con una central telefónica y una aplicación virtual unificada, dicha propuesta se establece bajo el entendido de que son las entidades involucradas quienes reciben y atienden, en todos los casos, los reclamos y quejas; no obstante, en el marco de la normativa vigente, los Organismos Reguladores no son competentes para recibir ni tramitar los reclamos relacionados a la prestación de servicios públicos debido a que estos son atendidos por las empresas prestadoras de dichos servicios, interviniendo los Organismos Reguladores como segunda instancia administrativa.

- 50. De la misma manera, no se ha considerado que en el procedimiento de atención de reclamos seguido ante el Indecopi, dicha entidad actúa como mediador o conciliador a fin de que sean las partes quienes arriben a una solución armoniosa. Por otro lado, la normativa en materia de consumo promueve, adicionalmente, que los reclamos y/o quejas pueden ser atendidos de manera directa por los proveedores, situación que tampoco ha sido evaluada en la formulación de la propuesta normativa.

- 51. Sin perjuicio de lo indicado, resulta oportuno precisar que la implementación de ventanillas únicas por parte de las entidades de la administración pública se encuentra regulada en el



Decreto Legislativo N° 1211<sup>59</sup>, en cuyo artículo 4 se define a las *ventanillas únicas* como aquellos espacios implementados por las entidades públicas para la atención de los servicios y procedimientos administrativos integrados en cadenas de trámite a través de un punto único de contacto, privilegiando el uso de medios electrónicos. El mismo artículo precisa que la "cadena de trámites" es la secuencia de procedimientos que tienen como objetivo final la emisión de un pronunciamiento que recae sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados y que deben realizarse en más de una entidad para su culminación.

- 52. A su vez, el artículo 6 del referido Decreto Legislativo establece las reglas para la implementación de las ventanillas únicas, disponiendo que la responsabilidad de la gestión y funcionamiento de estas, en coordinación con las entidades involucradas, se encuentre a cargo de la una entidad administradora, quien a su vez es la encargada de formular un Manual de Operaciones aprobado por Resolución Ministerial del titular del Sector al cual pertenece la entidad administradora.
- 53. Como se puede advertir, la creación de ventanillas únicas interinstitucionales responde a un propósito de simplificación administrativa que busca facilitar a los ciudadanos la emisión de un pronunciamiento –para el ejercicio de sus derechos o intereses legítimos– que conlleva la participación de más de una entidad, sin necesidad de que tenga que acudir a cada una de las entidades involucradas por separado.
- 54. Sin embargo, la creación de la Ventanilla Única de Reclamos, propuesta en el Proyecto de Ley, solo unificaría los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, virtual) que actualmente tienen determinadas entidades públicas del Poder Ejecutivo para recibir las quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos por infracciones a las normas que regulan los servicios bajo su supervisión y fiscalización.

55. En ese sentido, bajo el modelo planteado, las entidades involucradas no intervendrían en ningún procedimiento administrativo iniciado ante la ventanilla, sino que la misma constituiría sólo en un canal de recepción de las quejas, reclamos o denuncias, que una vez ingresadas serán derivadas a las entidades competentes para su evaluación, en los casos que corresponda<sup>60</sup>.

56. En otros términos, el mecanismo propuesto no se estructura sobre la base de un proceso único en el que intervienen diferentes entidades, sino que implica unificar en un sólo espacio (físico o virtual) la recepción de las quejas, reclamos o denuncias de los ciudadanos, pero las entidades involucradas seguirían atendiendo dichas solicitudes bajo sus modelos de operación.

57. Así pues, si bien el modelo podría contribuir con facilitar el ingreso de las quejas, reclamos o denuncias, el ciudadano igual tendría que relacionarse con las diferentes entidades competentes y los procedimientos establecidos, pues la condición básica del mecanismo propuesto es sólo la existencia de un lugar (físico o virtual) que agrupa a todas las entidades intervinientes.

<sup>59</sup> Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.

<sup>60</sup> Cabe precisar que, bajo el esquema propuesto en el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, solo los reclamos y denuncias que pueden ser tramitados ante el Indecopi podrían ser ingresados a través de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores. Asimismo, las denuncias y quejas que, en el marco de la normativa vigente puedan ser presentadas directamente ante algunos Organismos Reguladores podrán emplear dicho mecanismo para su presentación, en tanto, los reclamos al igual que las apelaciones relacionadas a la prestación de servicios públicos regulados son ingresadas ante las empresas prestadores de servicios.



58. Por otra parte, en lo relativo al aspecto presupuestario de las entidades involucradas, al cual se hace referencia como parte de análisis costo-beneficio del Proyecto de Ley, cabe señalar que el criterio empleado para mostrar la diferencia existente entre los presupuestos asignados a cada entidad determina un análisis que requiere mayor profundidad, por ejemplo, en los temas en los cuales enfocan su ejecución para alcanzar los objetivos que deben cumplir en el marco de sus competencias.
59. Del mismo modo, debe realizarse un análisis del enfoque de gestión por procesos, lo cual es parte esencial de la modernización del Estado<sup>61</sup>, en tanto, a partir de ello es posible identificar las necesidades de los ciudadanos a fin de que los productos y servicios que se les ofrezcan sean brindados de manera oportuna, con una gestión eficiente de los recursos y que todo ello responda a la satisfacción de las necesidades identificadas de forma eficaz.
60. En ese sentido, cabe señalar que, si bien el uso de infraestructura física compartida podría facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios brindados por las entidades involucradas, la implementación de dicha medida requeriría que, de manera previa, se realice un análisis costo-beneficio en el cual se evalúen no solo el número de oficinas y/o puntos de atención existentes<sup>62</sup>, sino, además, la relación que dicha infraestructura tiene con el servicio regulado y/o supervisado y por ende, con la demanda de atenciones que tienen las entidades en las diferentes regiones del país<sup>63</sup>.
61. De esta manera, se podría determinar, por ejemplo, cuáles serían las regiones que ameritarían el uso de infraestructura física compartida, sobre la base de criterios de eficiencia y en atención a las condiciones demográficas, número de atenciones de los consumidores y/o usuarios, entre otros aspectos.
62. En la misma línea, el uso de infraestructura telefónica y virtual, conllevaría que se evalúe, como parte del análisis costo-beneficio, el número de gestiones y/o trámites que son iniciados a través de dichos medios<sup>64</sup>, debiendo considerar, asimismo, los aspectos



<sup>61</sup> Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.  
<sup>62</sup> Oficinas del Indecopi y de los Organismos Reguladores, a nivel nacional:

NUMERO DE OFICINAS DEL INDECOPI Y DE LOS ORGANISMOS REGULADORES A NIVEL NACIONAL (*)					
Ubicación	Indecopi	Osiptel	Osinermin	Sunass	Ositran
Lima y Callao	9	6	9	2	2
Provincias	26	33	36	20	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>22</b>	<b>2</b>

(\*) Fuente: Informe Anual 2015 - Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor



<sup>63</sup> De acuerdo a lo señalado en el Informe Anual 2015 - Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, las ocurrencias de conflictos de consumo aumentaron en el año 2015. Así, en las empresas de telecomunicaciones ascendieron a 1'097,104 (87.3% más respecto al año 2014); en las empresas de energía y gas ascendieron a 91,328, (17.8% mayor respecto al año previo); en las empresas de saneamiento totalizaron 348,3033 (26.8% menor al año previo); en las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte ascendieron a 4,761 (incrementándose en 13.2%). Por su parte, los reclamos presentados en el Indecopi, a través del Servicio de Atención al Ciudadano, sumaron los 48,482, lo que supuso un aumento de 17.7% respecto del año anterior.



A manera de ejemplo, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentan sus reclamos, principalmente, por vía telefónica, superando el 60% del total de reclamos presentados en primera instancia ante las empresas operadoras, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

PRIMERA INSTANCIA (EMPRESAS OPERADORAS): RECLAMOS PRESENTADOS SEGUN FORMA DE PRESENTACION: (*)		
Forma de presentación	2015	II Trimestre de 2016
Personal	26.61%	24.13%
Escrito	2.32%	0.94%
Telefónico	66.02%	67.90%
Página web	5.04%	7.03%
Otros	0.00%	0.00%



tecnológicos, de conectividad, así como la inclusión de mecanismos de seguridad que permitirían la implementación del mecanismo propuesto.

63. Sobre la base de lo indicado, tanto la exposición de motivos como el análisis costo-beneficio del Proyecto de Ley no han dimensionado las particularidades legales, presupuestales y logísticas que conllevaría la creación de la Ventanilla Única de Reclamos, aspectos que deben ser tomados en cuenta a fin de evaluar la viabilidad de dicha iniciativa, por lo que, con el propósito de estimar su pertinencia, resulta necesario que la iniciativa legislativa cuente con un mayor análisis sobre las características y estructura de los procedimientos seguidos ante las entidades competentes y las implicancias de su implementación.

#### e. Consideraciones adicionales

64. El acceso a los mecanismos de solución de conflictos implementados por las entidades competentes, en cumplimiento de su regulación especial, involucra el conocimiento previo de la existencia de los mismos, por lo cual, la información brindada por estas entidades resulta esencial a efectos de que los consumidores y/o usuarios puedan emplear dichas herramientas para arribar a la solución los problemas que presenten en sus consumos.
65. En ese sentido, cabe señalar que, desde el mes de noviembre de 2015, el Indecopi, en su labor de presidir el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, implementó el Portal del Consumidor ([www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe)) como una iniciativa que busca integrar en una sola plataforma virtual toda la información y herramientas existentes a favor de los consumidores y/o usuarios de servicios públicos. A través de dicho Portal se brinda información sobre los derechos reconocidos en el marco de la protección al consumidor, las vías de reclamo y mecanismos alternativos existentes para la solución de sus conflictos de consumo, tanto a nivel del Indecopi como de los Organismos Reguladores y demás entidades integrantes del Sistema Nacional de Protección del Consumidor.

66. Teniendo en cuenta lo indicado, consideramos oportuno que, en el marco del derecho de información de los consumidores, una alternativa a la creación de la Ventanilla Única de Reclamos, comprendería el desarrollo de mecanismos que, atendiendo a las características propias de la diversidad de procedimientos de reclamos y solución de conflictos de consumo, permitan a las entidades competentes reforzar la información que ponen a disposición de los consumidores y/o usuarios a través de los canales que tienen implementados, ello en la medida que el conocimiento de los procedimientos seguidos en cada caso permitirá mayor eficiencia en la gestión de las quejas, reclamos o denuncias que resulten pertinentes<sup>65</sup>.

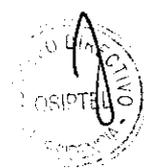
### III. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, es posible formular las siguientes conclusiones:

- (i) El Proyecto de Ley N° 443/2016-CR considera a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Sutran como parte de las entidades participantes en la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores; no obstante, en el

(\*) Fuente: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Así pues, a manera de ejemplo, se podría trabajar en (i) la estandarización de la información relativa a los procedimientos de reclamos en las páginas web de los organismos reguladores, detallando de manera precisa la estructura del procedimiento a seguir y los requisitos exigidos; (ii) la incorporación de links de los portales de atención al usuario de los Organismos Reguladores en las páginas web de cada uno de estos, entre otros.





marco de las potestades que le han sido atribuidas, dicha entidad no tiene competencias en la solución de conflictos en materia de consumo.

- (ii) La propuesta normativa plantea la creación de un mecanismo que no observa de manera integral la existencia de aspectos legales, presupuestales y logísticos propios de cada entidad que deben considerarse con detalle y profundidad, a fin de determinar su viabilidad.
- (iii) La participación de los Organismos Reguladores en la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores no sería pertinente toda vez que dichas entidades no son competentes para recibir ni tramitar los reclamos relacionados a la prestación de tales servicios, los cuales son atendidos en primera instancia por las empresas prestadoras y/o concesionarias; interviniendo dichos organismos solo en segunda instancia administrativa.

Adicionalmente, la creación del citado mecanismo, que unificaría en un solo espacio (físico o virtual) la recepción de quejas, reclamos o denuncias de los consumidores y/o usuarios no constituiría propiamente una herramienta de simplificación administrativa, en tanto, las entidades involucradas seguirán atendiendo y resolviendo las quejas, reclamos o denuncias conforme al marco legal aplicable a cada una ellas.

- (iv) La creación de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en los términos en que ha sido formulada, conllevaría la modificación estructural de los procedimientos de atención de reclamos de consumidores y/o usuarios establecida en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en las leyes y normativa que rigen a los Organismos Reguladores, situación que no ha sido evaluada en el marco de la exposición de motivos y del análisis costo-beneficio del Proyecto de Ley N° 443/2016-CR.
- (v) Como alternativa a la creación de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, se debe evaluar el desarrollo de mecanismos que, atendiendo a las características propias de la diversidad de los procedimientos de reclamos y de solución de conflictos de consumo, permitan a las entidades competentes en materia de consumo reforzar la información que ponen a disposición de los consumidores y/o usuarios a través de los canales que tienen implementados.



**Ivo Gagliuffi Piercechi**  
Presidente del Consejo Directivo  
Indecopi

**Gonzalo Martín Ruiz Díaz**  
Presidente del Consejo Directivo  
Osiptel



**Jesús Tamayo Pacheco**  
Presidente del Consejo Directivo  
Osinergmin

**Patricia Benavente Donayre**  
Presidente Ejecutiva  
Ositran



marco de las potestades que le han sido atribuidas, dicha entidad no tiene competencias en la solución de conflictos en materia de consumo.

- (ii) La propuesta normativa plantea la creación de un mecanismo que no observa de manera integral la existencia de aspectos legales, presupuestales y logísticos propios de cada entidad que deben considerarse con detalle y profundidad, a fin de determinar su viabilidad.
- (iii) La participación de los Organismos Reguladores en la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores no sería pertinente toda vez que dichas entidades no son competentes para recibir ni tramitar los reclamos relacionados a la prestación de tales servicios, los cuales son atendidos en primera instancia por las empresas prestadoras y/o concesionarias, interviniendo dichos organismos solo en segunda instancia administrativa.

Adicionalmente, la creación del citado mecanismo, que unificaría en un solo espacio (físico o virtual) la recepción de quejas, reclamos o denuncias de los consumidores y/o usuarios no constituiría propiamente una herramienta de simplificación administrativa, en tanto, las entidades involucradas seguirán atendiendo y resolviendo las quejas, reclamos o denuncias conforme al marco legal aplicable a cada una ellas.

- (iv) La creación de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en los términos en que ha sido formulada, conllevaría la modificación estructural de los procedimientos de atención de reclamos de consumidores y/o usuarios establecida en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en las leyes y normativa que rigen a los Organismos Reguladores, situación que no ha sido evaluada en el marco de la exposición de motivos y del análisis costo-beneficio del Proyecto de Ley N° 443/2016-CR.
- (v) Como alternativa a la creación de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, se debe evaluar el desarrollo de mecanismos que, atendiendo a las características propias de la diversidad de los procedimientos de reclamos y de solución de conflictos de consumo, permitan a las entidades competentes en materia de consumo reforzar la información que ponen a disposición de los consumidores y/o usuarios a través de los canales que tienen implementados.



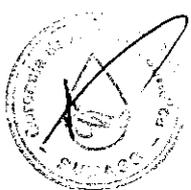
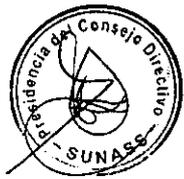
*Ivo Gagliuffi Piercechi*  
**Ivo Gagliuffi Piercechi**  
 Presidente del Consejo Directivo  
 Indecopi

*Gonzalo Martín Ruiz Díaz*  
**Gonzalo Martín Ruiz Díaz**  
 Presidente del Consejo Directivo  
 Osiptel



*Jesús Tamayo Pacheco*  
**Jesús Tamayo Pacheco**  
 Presidente del Consejo Directivo  
 Osinergmin

*Patricia Benavente Donayre*  
**Patricia Benavente Donayre**  
 Presidente Ejecutiva  
 Ositran



**Fernando Momiy Hada**  
Presidente del Consejo Directivo  
Sunass

**Héctor Elbert Rubio Guerrero**  
Superintendente  
Sutran



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión Pública

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**MEMORANDO N° 044 -2017-PCM/SGP**

**PARA** : VLADO ERICK CASTAÑEDA GONZALES  
Secretario de Coordinación

**DE** : MAYEN UGARTE VÁSQUEZ SOLÍS  
Secretaria de Gestión Pública

**ASUNTO** : Opinión técnica sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

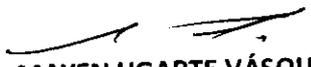
**REFERENCIA** : a) Memorándum N° 861-2016-PCM/SC/OCP  
b) Memorándum N° 01294-2016-PCM/SGP

**FECHA** : Lima, 13 ENE 2017.

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia a), mediante el cual la señora Congresista Alejandra Aramayo Gaona, solicita opinión técnica, sobre el Proyecto de Ley N° 443-2016-CR que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Al respecto, cabe mencionar que el citado Proyecto de Ley ha sido atendido con la emisión del Informe N° 034-2016-PCM-SGP.SEIT remitido a su Despacho a través del documento de la referencia b) que esta secretaria reitera, para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

  
**MAYEN UGARTE VÁSQUEZ-SOLÍS**  
 Secretaria de Gestión Pública  
 Presidencia del Consejo de Ministros

Adjunto:

- ✓ Copia del Memorándum N° 01294-2016-PCM/SGP
- ✓ Copia de Informe N° 034-2016-PCM/SGP.SEIT

MUVS/seit



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Secretaría de Gestión  
Pública

CARGO

06

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

**MEMORÁNDUM N° 01294-2016-PCM/SGP**

**PARA :** VLADO ERICK CASTAÑEDA GONZALES  
Secretario de Coordinación

**DE :** MAYEN UGARTE VÁSQUEZ SOLÍS  
Secretaría de Gestión Pública

**ASUNTO :** Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

**REFERENCIA :** a) Memorándum N° 767-2016-PCM/SC/OCP  
b) Oficio N° 375-2016-2017-CODECO/CR

**FECHA :** Lima, **19 DIC. 2016**

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, a fin de atender el documento de la referencia a través del Informe N° 034-2016-PCM-SGP/SEIT, que esta Secretaría hace suyo, en el que se expresa la opinión técnica, respecto al Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, que propone crear la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", a pedido de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

**MAYEN UGARTE VÁSQUEZ-SOLÍS**  
Secretaría de Gestión Pública  
Presidencia del Consejo de Ministros

MUVS/seit

Jr. Cusco 121 Piso 11 – Lima  
Central Telefónica: (51) 1 219-7000  
[gestionpublica@pcm.gob.pe](mailto:gestionpublica@pcm.gob.pe)  
[www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe)

 **PERÚ** PROGRESO  
PARA TODOS



*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

**INFORME N° 034-2016-PCM/SGP.SEIT**

**Para :** MAYEN UGARTE VÁSQUEZ-SOLÍS  
Secretaria de Gestión Pública

**De :** SANDRA ELIZABETH INGA TOLEDO  
Profesional de la Secretaría de Gestión Pública

**Asunto :** Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

**Referencia :** a) Memorandum N° 767-2016-PCM/SC/OCP  
b) Oficio N° 375-2016-2017-CODECO/CR

**Fecha :** Lima, 15 de diciembre del 2016.

Me dirijo a usted, en relación al documento de la referencia a) mediante el cual la Oficina de Coordinación Parlamentaria de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) remite el documento de la referencia b) a través del cual el señor Juan Carlos Gonzales Ardiles Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, solicita opinión técnica sobre el Proyecto de Ley N° 443-2016/CR, que propone aprobar la "Ley que crea la ventanilla única de Reclamos de Consumidores".

Al respecto, cabe informar lo siguiente:

**I. COMPETENCIA DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA**

1.1 Que, por mandato del artículo 1 de la Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. A nivel del Poder Ejecutivo, dicho proceso es conducido por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP).

1.2 Que, en el literal b) del artículo 6º de la Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado sobre los criterios de diseño y estructura de la Administración Pública,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Secretaría de Gestión  
Pública

*"Detenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar Negro"*

precisa que se rigen entre otros por el siguiente criterio: *"las dependencias, entidades, organismos e instancias de la Administración Pública no deben duplicar funciones o prever servicios brindados por otras entidades ya existentes"*.

- 1.3 Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (en adelante, PNMGP) tiene por objetivo general "Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país". Asimismo, establece que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) en su calidad de rector del proceso de Modernización de la Gestión Pública tiene a su cargo la articulación, seguimiento y evaluación de la PNMGP. Por lo que cabe precisar que uno de los pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública es la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.
- 1.4 Que, en el marco de las facultades de seguimiento y supervisión dadas en la Ley N° 27444, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros identificó que, en los tres ámbitos de gobierno, las entidades públicas venían actuando desarticuladamente, razón por la cual resultaba necesario la formulación de una política nacional de simplificación administrativa, y su respectivo plan de implementación con metas, acciones y responsables; el cual orientará la actuación de las entidades públicas a nivel nacional en la simplificación de trámites, para cumplir sus cometidos y contribuir al logro del fin del Estado de brindar trámites de mayor calidad y menores costos al ciudadano.
- 1.5 Que, con la aprobación de la Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, a través de las cuales se han desarrollado, entre otras, las acciones denominadas implementación de ventanillas únicas presenciales; establecimiento de ventanillas únicas virtuales y puesta en operación de centros de atención telefónica.
- 1.6 Que, en el marco de la estrategia de acceso multicanal denominada "Mejor Atención al Ciudadano" MAC se aprobó el Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, que crea el Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, como una plataforma presencial, para brindar una mejor atención a la ciudadanía, implementándose ventanillas únicas presenciales, módulo de Mejor Atención a la Ciudadanía; ventanillas únicas virtuales y centros de atención - telefónica, a través del cual un conjunto de entidades públicas y privadas, ofrecen procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada de atención, generando al ciudadano ahorro de tiempo y costos.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión Pública

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

II. OBJETO DEL PROYECTO DE LEY N° 0234/2016-CR

- 2.1 De acuerdo a lo señalados en el artículo 1° del proyecto de Ley, la propuesta tiene por objeto, crear una "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública.
- 2.2 El artículo 2° de la propuesta, pretende que la primera etapa del proyecto de implementación de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores se inicie con las siguientes entidades:
  - a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
  - b) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN.
  - c) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN.
  - d) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
  - e) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
  - f) Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento - SUNASS.
- 2.3 El artículo 3°, 4° y 5° del proyecto legislativo, prevé la elaboración de un formulario único estandarizado para la presentación de quejas, reclamos y denuncias, a través de una infraestructura física y virtual unificada. Así como la implementación de una central telefónica única que brinde atención permanente a nivel nacional.

III. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 3.1 Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se crea un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda. A través del cual las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 deben contar con un Libro de Reclamaciones (según el formato aprobado) donde los usuarios podrán formular sus reclamos; entiéndase como tal la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, consignando la información necesaria para que la



entidad les brinde una respuesta. Debe entenderse que la norma hace referencia a las entidades públicas pertenecientes, a los siguientes niveles de Gobierno, según se detalla a continuación:

1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados;
2. El Poder Legislativo;
3. El Poder Judicial;
4. Los Gobiernos Regionales;
5. Los Gobiernos Locales;
6. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
7. Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto, se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen.
8. Las personas jurídicas, bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia. (Entendiéndose que deberán contar con un Libro de Reclamaciones en virtud del Código de Protección y Defensa del Consumidor; pues tales personas jurídicas actúan como empresas privadas en la comercialización de bienes y servicios, sólo que lo hacen en virtud de concesiones, autorización o delegaciones del Estado).

#### IV. DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS POR LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA

- 4.1 Que, conforme a lo señalado en el artículo 1° de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, los organismos reguladores son: El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL); el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERGMIN); El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN); la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión Pública

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

4.2 Es así que, conforme a lo señalado en el artículo 63° del Título IV sobre la Protección del Consumidor en Productos o Servicios Específicos, del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> establece que la protección al usuario de los Servicios Públicos regulados por los Organismos Reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones de dicho cuerpo legal, en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. Asimismo señala que la regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código de Protección y Defensa del Consumidor. Siendo el propio organismo regulador encargado de velar por su cumplimiento.

4.3 Cabe resaltar que, el artículo 65° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala, que los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo. Por lo tanto, las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores, a través de reglamentos y directivas.

4.4 Por otro lado, el segundo párrafo del mismo artículo señala, que los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos, que permita hacer un seguimiento del reclamo desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público. Asimismo, la empresa proveedora deberá informar al usuario respecto del número o código de registro de su reclamo. Debiéndose considerar que toda empresa proveedora de servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

V. ANÁLISIS DEL PROYECTO DE LEY N° 443/2016-CR

**RESPECTO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS A LOS CONGRESISTAS DE LA REPUBLICA**

5.1 Siendo que, el objetivo de la propuesta legislativa es crear una "ventanilla única de reclamos de consumidores" conforme a las características señaladas en el punto 2.1 del presente informe, que conllevaría una importante inversión de recursos económicos en las etapas de formulación, implementación y ejecución. Es pertinente señalar, que en atención a lo establecido en el primer párrafo del artículo 79°, del capítulo IV del Régimen Tributario y

<sup>1</sup> Aprobado mediante la LEY N° 29571





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Secretaría de Gestión  
Pública

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

Presupuestal de la Constitución Política del Perú; en concordancia por lo señalado en el numeral 2.2 del art. 76º del Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento del Congreso de la República, los representantes del Congreso de la República, no tienen iniciativa para crear ni aumentar el gasto público, salvo en lo que se refiere a su presupuesto. Por lo que el proyecto no resulta viable.

#### RESPECTO DE LA CREACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE CONSUMIDORES

- 5.2 Dado que el Proyecto Legislativo busca crear una "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores" que permita la presentación de reclamos, quejas, y denuncias de consumo a través de un formulario único estandarizado; se advierte que la propuesta no ha considerado la naturaleza jurídica de las Entidades que formarían la plataforma de atención de reclamos, detalladas en el punto 2.2 del presente informe; así como tampoco el procedimiento de atención de reclamos regulado a través del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM<sup>2</sup> para las Entidades del Sector Público y, el Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 150º de la Ley 29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor que rige para la protección al usuario de los servicios públicos regulados por los Organismos Reguladores de la Inversión Privada. Así como los canales de recepción de reclamos ya existentes, ni los plazos para la atención de las quejas y reclamos, por lo que la propuesta no resulta viable.
- 5.3 Tomando en cuenta las características de la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores", que plantea el proyecto, detalladas en el punto 2.3 del presente Informe; se entiende que se estaría buscando implementar una plataforma multicanal; similar a las acciones que la Secretaría de Gestión Pública viene impulsando enmarcadas en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que dio origen al Centro de Mejor Atención a la Ciudadanía (MAC) para los procedimientos y los servicios administrativos que cuenta con una plataforma virtual, el Portal MAC (www.mac.pe) y, un centro de atención telefónica denominada ALO MAC. Por lo tanto, se estaría regulando una materia de competencia del Poder Ejecutivo, razón por la cual el proyecto legislativo no resulta viable.
- 5.4 Por otro lado, resulta pertinente mencionar, que el establecimiento de la obligación para prestar procedimientos o servicios a través de una plataforma de atención no debe encontrarse establecida en una ley, sino que la misma debe depender de la disponibilidad de recursos presupuestales y humanos con los que cuenta cada entidad pública o privada, que en todo caso podría materializarse en acuerdos institucionales de carácter bilateral, mediante la firma de convenios. Razón por la cual el proyecto legislativo materia de análisis

<sup>2</sup> Publicada en el diario oficial el Peruano el 08 de mayo de 2011.

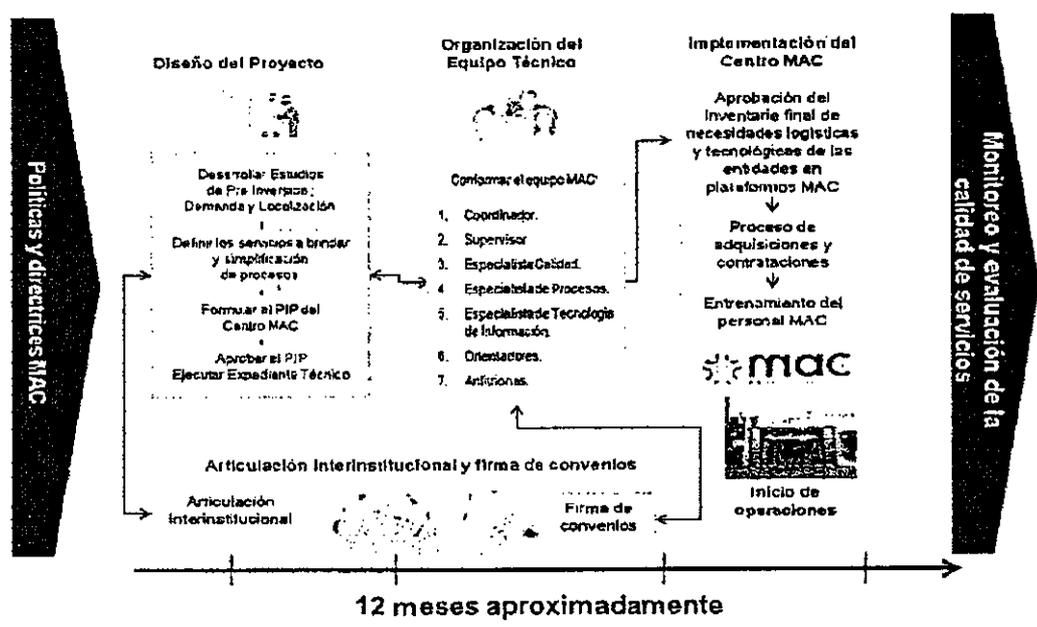


"Decreto de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

no resulta viable.

5.5 Por otro lado, es pertinente mencionar que, desde la experiencia de la Secretaría de Gestión Pública; que data del año 2010 con la inauguración del primer "Centro de Mejor Atención al Ciudadano" MAC ubicado en el Centro Comercial Plaza Norte, a la fecha se cuenta con cuatro (04) Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC LIMA NORTE, MAC CALLAO, MAC VENTANILLA, MAC PIURA), de los cuales tres (03) fueron constituidos de acuerdo a las siguientes etapas:

### Etapas para la Constitución de un Centro MAC



Fuente: Pág. 8 de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC)



El cuarto y último MAC a cargo del Gobierno Regional de Piura, se inauguró el 16 de diciembre de 2014, como el primer Centro MAC descentralizado y con la intervención de la empresa privada, diseñado bajo un modelo auto sostenible de implementación y mantenimiento a través de obras por impuestos, que garantiza su manutención y niveles de calidad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

Secretaría de Gestión  
Pública

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

## DE LA INFRAESTRUCTURA VIRTUAL UNIFICADA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS

- 5.6 Siendo que el Proyecto Legislativo plantea una "Infraestructura virtual unificada" que contaría con la elaboración de un único formulario en línea para presentar quejas o reclamos vía internet, así como una aplicación móvil con similar funcionalidad; Sin embargo no estaría considerando que cada una de las entidades propuestas, tiene múltiples canales de atención para elección del ciudadano, ni la existencia de mecanismos como el libro de reclamaciones. Por lo cual, no queda claro ¿cuál sería la ventaja para el ciudadano de acudir a presentar su reclamo a través de dicho medio electrónico, que de acudir a presentar su reclamo o queja a través de las páginas web de cada entidad? Precizando además que las páginas web de las entidades propuestas que formarían la ventanilla única de reclamos, son responsivas y por ello accesibles a través de dispositivos móviles.
- 5.7 Asimismo, cabe mencionar que la propuesta de plataforma virtual unificada propuesta, no considera la estructura organizativa necesaria que se encargue de su administración, ni los procesos de derivación para la atención oportuna de los reclamos, por parte de las entidades reguladoras propuestas.
- 5.8 Por otro lado, el formulario único virtual, podría limitar la posibilidad de recoger información específica necesaria para cada entidad propuesta y así afectar la atención oportuna del reclamo o queja.

### VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Que, el proyecto legislativo materia de análisis, no resulta viable, toda vez que la creación de un Centro de Atención de Reclamos "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores" demandaría la generación e incremento del gasto público, lo cual contravendría las restricciones del ejercicio del cargo de los representantes del Congreso de la República, en el marco de lo señalado el primer párrafo del artículo 79° de la Constitución Política del Perú, en concordancia por lo señalado en el numeral 2.2 del art. 76º del Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento del Congreso de la República.
- 6.2 Que, el proyecto legislativo materia de análisis, no resulta viable, dado que los mecanismos de constitución y funcionamiento de la propuesta de creación de la "Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores" detallados en el análisis del presente informe; son similares a las acciones que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros como órgano rector de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública viene



*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"*  
*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

impulsando, a través de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano MAC, aprobada por el Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, que busca ampliar y optimizar los servicios del Estado a través de los Centros de Mejor Atención a la Ciudadanía MAC, el Portal MAC ([www.mac.pe](http://www.mac.pe)) y; el centro de atención telefónica ALO MAC.

6.3 Que, el proyecto legislativo materia de análisis, no resulta viable, toda vez que la obligación para prestar procedimientos o servicios a través de una plataforma de atención multicanal, no debe encontrarse establecida en una ley, sino que la misma debe depender de la disponibilidad de recursos presupuestales y humanos con los que cuenta cada entidad pública o privada parte del proyecto, mediante acuerdos institucionales de carácter bilateral, como la firma de convenios, o como el proyecto auto sostenible como el Centro MAC PIURA implementado a través de obras por impuestos.

6.4 Que, la propuesta de infraestructura virtual unificada no resulta viable, en la propuesta de implementación de la ventanilla única de reclamos, debido a que no considera la estructura organizativa necesaria que esté a cargo de su administración ni de los procesos de atención de los reclamos.

Es cuanto informo a usted.

SANDRA ELIZABETH INGA TOLEDO  
Profesional  
Secretaría de Gestión Pública  
Presidencia del Consejo de Ministros