

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2020-2021

DÉCIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA VIRTUAL

Lunes, 28 de septiembre de 2020

Sumilla: Se aprobó por unanimidad:

1. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5398/2020-CR, que propone la ley que modifica la Ley 29904, Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica, y la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para garantizar la velocidad y monitoreo del servicio de internet que deben recibir los usuarios.
2. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5772/2020-CR que propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de promover el uso eficiente de los planes de telefonía móvil e internet a favor de los consumidores.
3. El Dictamen de Insistencia recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que establece un Régimen Especial Facultativo de devolución de los aportes para los aportantes activos e inactivos bajo el Decreto Ley 19990 administrados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP) (Proyecto de Ley 4977/2020-CR y otros).
4. Reiterar al Consejo Directivo para que el Proyecto de Ley 5713/2020-CR sea decretado a la Comisión para su estudio y dictamen, pedido del congresista José Luis Ancalle Gutiérrez.
5. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Quinta Sesión Ordinaria.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 15 horas con 5 minutos del día lunes 28 de setiembre de 2020, se reunieron bajo la presidencia del congresista José Luis Luna Morales, los congresistas miembros titulares Robertina Santillana Paredes, Robledo Gutarra Ramos, José Luis Ancalle Gutiérrez, Rolando Campos Villalobos, María del Carmen Omonte Durand, Rubén Ramos Zapana, Franco Salinas López, María Luisa Silupu Inga, Mariano Andrés Yupanqui Miñano y Zenaida Solís Gutiérrez; y los congresistas miembros accesorios Luis Roel Alva, Jaqueline García Rodríguez, Fernando Meléndez Celis y Jim Mamani Barriga.

Con el quórum reglamentario, se dio inicio a la Décima Quinta Sesión Ordinaria Virtual de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2020-2021.

I. ACTAS

El señor Presidente dejó constancia que el Acta de la Décima Cuarta Sesión Ordinaria del 31 de agosto del 2020; y las actas de la Décima Tercera Sesión Extraordinaria y de la Décima Cuarta Sesión Extraordinaria de fecha 9 y 19 de setiembre de 2020, se aprobaron en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. DESPACHO

El señor Presidente dio cuenta que ha ingresado el Oficio 537-2020-2021 del Oficial Mayor dando cuenta que el Pleno ha aprobado el ingreso como miembro Titular por la bancada de Somos Perú del congresista Mariano Andrés Yupanqui Miñano, a quien le dio la bienvenida a la Comisión.

Asimismo, aprovecho la oportunidad para agradecer el apoyo brindado por el congresista Luis Dioses Guzmán quien ha dejado de ser miembro de la Comisión.

III. INFORMES

El señor Presidente invitó a los congresistas a realizar sus informes.

El congresista Mariano Yupanqui Miñano señaló que se suma al equipo de trabajo del cual tiene buena referencia del trabajo que está haciendo la Comisión.

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez señaló que en la semana de presentación ha estado en la región de Arequipa y ha atendido a reclamos de los usuarios del servicio de electricidad el cual les ha conllevado a reunirse con el gerente de Seal Paul Rodríguez a quien se le trasladó el malestar de las familias que hacían largas colas para hacerles llegar los reclamos. De acuerdo a la empresa, dijo que no habría errores en la facturación, no obstante, la población no expresa ello, por lo tanto, estarán atentos. Sobre ello, instó que se debe canalizar información clara de la facturación a los usuarios, para que tengan conocimiento de cómo se elabora.

Asimismo, el gerente de salud de Arequipa Edilberto Salazar refirió que los hospitales de salud atenderán a pacientes derivados de telemedicina y que solo tomara en cuenta a los pacientes que requieran con urgencia la atención. Los asegurados son atendidos en laboratorios de los principales hospitales de Essalud en Arequipa, mencionó de algunos hospitales.

De la misma manera, **el congresista Rubén Ramos Zapana** indicó que ha estado en la región de Puno, y que en Electro puno ha habido toda una demanda de reclamos de los usuarios, dio un ejemplo de un recibo de luz, donde el monto entre meses marca notablemente la diferencia, por el cual se acercó al representante de la oficina desconcentrada de Osinergmin de Puno, y no lo encontró, trató de comunicarse, por lo que ha visto la deficiente función de este organismo regulador. Por otro lado, la empresa del banco NGV Perú, expuso sobre el reclamo de una usuaria el cual presenta irregularidad en el cobro por un préstamo. Igual sucede en otros servicios, cree que esto indica que los organismos reguladores no están trabajando en servicio de los consumidores.

IV. PEDIDOS

El señor Presidente invitó a los congresistas a realizar sus pedidos.

El congresista José Ancalle Gutiérrez pidió que el Proyecto de Ley 5713/2020-CR, *Ley que establece la suspensión del cobro y reprogramación del pago de los servicios básicos durante la declaratoria de estado de emergencia sanitaria producida por el covid-19*, se dictamine, toda vez que se está viendo el alza del consumo eléctrico, así como los reclamos de otros servicios básicos, por lo que considera importante que dicho proyecto sea dictaminado por esta Comisión lo más antes posible.

Al respecto, **el señor Presidente** indicó que dicho proyecto de ley está dictaminado solo en la Comisión de Economía y no ha sido aún derivado a esta Comisión.

El congresista Rolando Campos Villalobos solicitó que la comisión acuerde que el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5913/2020-CR, *Ley que efectiviza el control previo de operaciones de concentración empresarial*, que se encuentra en Relatoría, sea agendado con prioridad en la sesión del Pleno del Congreso, dada su importancia para el país.

Asimismo, pidió que los miembros del Consejo Directivo del Frente Amplio de los pueblos jóvenes, representado por el señor Jorge Mendoza pueda ser participe como invitado en la sesión de la Comisión.

Luego, no habiendo intervención, **el señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual de la Comisión, el pedido del congresista José Luis Ancalle, para reiterar la solicitud al Consejo Directivo la remisión del Proyecto de Ley 5713/2020-CR a efectos de que pueda ser dictaminado en la Comisión de Defensa del Consumidor, el cual fue aprobado por UNANIMIDAD; votaron a favor José Luis Ancalle Gutiérrez, Robertina Santillana Paredes, Robledo Gutarra Ramos, Rolando Campos Villalobos, Mariano Yupanqui Miñano, María del Carmen Omonte, Rubén Ramos Zapana, Franco Salinas López, María Silupu Inga, Zenaida Solís Gutiérrez y José Luis Luna Morales.

Luego, **el señor Presidente** indicó que sobre el pedido del congresista Rolando Campos Villalobos que se priorice el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5913/2020-CR, dijo que ya se había hecho dicha solicitud y consideró pertinente reiterar el pedido al Consejo Directivo para que se priorice en la agenda del Pleno.

V. ORDEN DEL DIA

5.1. Inicio de las labores en virtud de la Moción de Orden del Día 11072, mediante la cual se facultó a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para investigar hasta por ciento ochenta (180) días hábiles, a todos los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción, para determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de sus funcionarios; así como para proponer reformas normativas e institucionales que fortalezcan el rol regulador del Estado en protección de los consumidores.

El señor Presidente señaló que se inicia la labor investigadora, en virtud de la Moción de Orden del Día 11072, mediante la cual se facultó a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para investigar hasta por 180 días hábiles, a todos los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción, para determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de sus funcionarios; así como para proponer reformas normativas e institucionales que fortalezcan el rol regulador del Estado en protección de los consumidores.

Dijo que para cumplir con el encargo de comisión investigadora se ha aprobado el Plan de Trabajo, que fue remitido a sus correos electrónicos, en el cual se señaló que las sesiones se realizarán de manera continua y serán convocadas con una anticipación no menor de 24 horas. Las sesiones serán públicas, salvo acuerdo de sesión reservada. Conforme el Plan de Trabajo aprobado tendremos 3 etapas del proceso de investigación. En la fecha se da inicio a la Primera Etapa de indagación previa, que significa el acopio de información de la gestión, con el objetivo de identificar los actos concretos, en este orden metodológico, la comisión recibirá hoy a las dos primeras Instituciones investigadas el Indecopi y Susalud.

Dijo que quienes, para esta citación, recibieron una solicitud de información que deben entregar a la Comisión, conforme se ha acordado en cuanto a las fuentes de prueba documental, éstas tienen el carácter de reservadas.

Señaló que es importante señalar que solo se entregarán copias de las mismas a los señores congresistas miembros de la comisión, con la debida nota de atención electrónica y de seguridad

en cuanto a la reserva de la información por tratarse de una comisión con facultades de comisión investigadora, y siempre que lo soliciten por escrito y con expresión motivada de su utilidad.

Dijo que en esta etapa se tomarán todas las declaraciones de las personas implicadas en la investigación, en calidad de “invitados” o “testigos” siendo que su declaración deberá estar, rigurosamente ajustada a la verdad, caso contrario, de verificarse la falsedad se cursarán los oficios pertinentes al Ministerio Público para que actúe conforme sus atribuciones.

Explicó que se recibirán y actuarán todas aquellas fuentes de pruebas que guarden relación directa o indirecta con lo que es materia u objeto de investigación, por la comisión. En esta etapa el derecho a la defensa es irrestricto, por lo que el declarante, si así lo considera, no siendo preceptiva la defensa, podrá acompañarse de un abogado defensor de su elección.

Con ese objetivo, dijo que se ha citado a la Señora Hania Pérez de Cuellar, Presidenta del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi. Luego, le dio la bienvenida a la señora Hania Pérez de Cuellar y señaló que se le cursó un oficio solicitándole información de la institución a la que representa.

El señor Presidente, antes de concederle la palabra, le invocó a la señora Hania Pérez de Cuellar, que diga la verdad, y le hizo la pregunta de rigor: *señora HANIA PÉREZ DE CUELLAR, ¿Jura o Promete, decir la verdad y solamente la verdad, así como guardar reserva en asuntos que tengan el carácter de confidencial?*, la señora Hania Pérez de Cuellar afirmó lo preguntado, y el señor Presidente dijo que, *Si así lo hicierais, que Dios y la Patria lo premie y si no fuera así esta Comisión Procederá conforme a Ley*. Luego, le otorgó la palabra.

La señora Hania Pérez de Cuellar, Presidenta del Consejo Directivo del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) señaló esta para responder a las preguntas y solicitudes que les hicieron llegar y con respecto a la documentación que solicitaron informó que el día de hoy un equipo se ha presentado ante el despacho para hacerles llegar la información, ya tienen el cargo de entrega, luego pidió autorización para visualizar las diapositivas para con el fin de responder a las preguntas que se hicieron.

Al respecto, indicó que ha elaborado esta presentación para ir contestando a las preguntas 1,2,3 y 4 que se formularon en el oficio en mención, precisó que sí están contestando a todas las preguntas realizadas. Luego, dijo que el Indecopi es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y que tiene como principal función la promoción del mercado, la protección de los derechos de los consumidores y la protección de la propiedad intelectual, el Indecopi no es un Organismo Regulador en tanto no interviene en la fijación ni el control de los precios de los productos y servicios que existen en el mercado. Señaló que tienen en la actualidad 7 competencias que son: la eliminación de barreras burocráticas, la protección del consumidor, propiedad intelectual, defensa a la libre competencia, la competencia desleal, dumping y subsidios. con respecto a la pregunta número 3, dijo que actualmente el Indecopi cuenta con 1,313 trabajadores que están repartidos en 26 oficinas regionales, 6 módulos de atención al ciudadano y 3 oficinas locales, los 4 módulos de atención al ciudadano comúnmente llamado MAC se encuentran en la ciudad de Lima, Callao, Independencia, El Agustino y Ventanilla, tenemos adicionalmente tenemos un MAC en Arequipa y otro en Piura, tenemos 3 oficinas locales llamadas ELIS, 1 en el Congreso, otra en el aeropuerto y finalmente 1 en Gamarra, de este total 313 trabajadores. Es importante señalar que existen 740 trabajadores en el régimen del DL 1057 (CAS) y 573 trabajadores en el régimen 728 de igual manera en Lima hay 570 trabajadores bajo la modalidad CAS y 504 bajo la modalidad 728, también podemos

informar que regiones tenemos 170 trabajadores bajo el régimen CAS y 69 bajo el régimen 728, finalmente a modo de información es importante señalar que estos 1,313 trabajadores 787 son mujeres contratadas bajo ambas modalidades y 526 son caballeros también contratados bajo las dos modalidades.

Con respecto de cómo el ciudadano puede acercarse al Indecopi, dijo que tienen dos mecanismos: uno es el de reclamos que se hace a través del servicio de atención al ciudadano ya sea en modo presencial o en modo virtual, este servicio es gratuito. Lo que se busca es una intermediación ósea Indecopi ejerce una intermediación entre el proveedor y el consumidor con el fin de evitar y se pueda ayudar acuerdos de conciliación, por otro lado también existe la modalidad de denuncia, este dependiendo de la cuantía del caso a resolver puede pasar al procedimiento a través de los órganos resolutiveos a los que se llama OPS que es una primera instancia y luego escalan a una segunda instancia, en el caso el consumidor no quiera apelar o se puede pasar también al procedimiento ordinario, siendo la comisión de protección al consumidor la primera instancia y la sala especializada en protección al consumidor la segunda instancia.

Para la respuesta de la pregunta 4 le cedió la palabra a la Gerente Legal, la señora Liliana Yamamoto, para que pueda explicar el proceso de designación de los integrantes de los órganos resolutiveos.

La señora Liliana Yamamoto, Gerente Legal del Indecopi, refirió que en el caso de los señores vocales de los tribunales, es decir de la segunda y última instancia administrativa de la Institución, la propuesta corresponde al Consejo Directivo en función a lo que dispone la Ley de Organización de Funciones y el Reglamento de Organización y Funciones de la Institución, posteriormente la Gerencia de Recursos Humanos hace la respectiva evaluación curricular, así como de la revisión de los antecedentes judiciales penales que no se encuentren en registros de deudores, etc. y con esa revisión el Consejo Directivo hace la propuesta a la Presidencia del Consejo de Ministros que finalmente tiene la competencia para hacer la designación respectiva. En el caso de los comisionados que son la primera instancia administrativa y en los casos superiores a 3 UIT los comisionados son propuestos por la Gerencia General, igualmente pasan por la evaluación curricular de la Gerencia de Recursos Humanos, el Consejo Consultivo también emite su opinión y finalmente la designación corresponde al Consejo Directivo de la Institución, finalmente los jefes de OPS son los que deciden en primera instancia administrativa y los casos menores a 3 UIT tienen el mismo proceso de la designación de los comisionados, es decir propuesta del Consejo Directivo, evaluación curricular y designación previa opinión favorable del Consejo Consultivo correspondiendo a la designación al Consejo Directivo.

Con respecto a la pregunta número 1 referida al número de denuncias recibidas por los órganos resolutiveos desde los últimos 5 años, presentó un resumen estadístico de lo que se ha podido recabar como información, todos los detalles sobre las resoluciones y motivaciones lo podrán encontrar en toda la documentación que le han remitido de manera a través de discos y de documentación impresa.

La señora Hania Pérez de Cuellar, Presidenta del Consejo Directivo del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) indicó que con relación de las medidas correctivas y reparadoras complementarias de protección al consumidor, dijo que le acompaña la señora Wendy Ledesma, Directora de la Autoridad Nacional, por la que pidió permiso para cederle la palabra para que explique en qué consiste las medidas que se están evaluando.

La señora Wendy Ledesma, Directora de la Autoridad Nacional señaló que si en efecto sobre las medidas correctivas y complementarias reparadoras que se dan en el código evidentemente

cuando se determina la responsabilidad de un proveedor y finalmente se determina que le ha causado un daño a los consumidores los órganos resolutivos del Indecopi desde los órganos sumarísimos. También las comisiones determinan algunas medidas para poder corregir esa conducta que ha cometido el proveedor en contra de los consumidores, así como también reparar algunos daños que se haya podido sin que ello implique que estas medidas correctivas reparadoras complementarias se tengan como una indemnización, que como ya se sabe, las indemnizaciones solamente las puede determinar los órganos jurisdiccionales, en este caso podría ser el Poder Judicial. Es así que por ejemplo se podría ordenar en el caso de que a un consumidor se le haya causado por un servicio que no se le haya cumplido con la devolución del importe pagado por un servicio o un producto que no cumplió con las expectativas que no fue idóneo y de ser el caso por ejemplo se haya causado daño adicional a los consumidores y que se acredite efectivamente dentro del expediente se ha tenido que asumir algunos gastos adicionales, por ello se podría ordenar esa medida reparadora a favor de los consumidores, evidentemente lo que se busca y todo el sistema nacional de protección al consumidor del cual Indecopi forma parte en su calidad de autoridad nacional de protección al consumidor es prevenir este tipo de situaciones de daño a los consumidores y en caso que se determine que ha habido un daño a ellos se reparen a través de estas medidas, como se ve en la presentación.

La señora Hania Pérez de Cuellar, Presidenta del Consejo Directivo del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) señaló que el tema de la libre competencia, esta propuesta de directiva está en plena elaboración, al inicio quizás del primer trimestre del próximo año estará. Luego, abordó sobre las oportunidades de mejora identificada por esta gestión y de los problemas que se encuentra. Seguidamente, sobre el tema de la organización, cedió la palabra a la señora Milagros Pastor, Gerente General.

La señora Milagros Pastor, Gerente General de Indecopi, trató sobre las oportunidades de mejora identificadas por esta gestión, Proceso de reformulación del ROF, Propuesta de modificación de la LOF y Levantamiento de procesos internos. Añadió sobre la problemática de la organización y estructura de Indecopi.

La señora Hania Pérez de Cuellar, Presidenta del Consejo Directivo del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) abordó sobre las *líneas de acción establecidas para implementar mejoras en la institución* que son: Atención crisis sanitaria; Fortalecimiento de la Fiscalización con enfoque orientativo; Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección del Consumidor; Transparencia; Simplificación administrativa; Articulación interna; Articulación externa y Presupuesto. Luego, ahondó sobre la atención crisis sanitaria, en donde se incrementó de capital humano en el Servicio de Atención al Ciudadano, derivación y atención oportuna de reclamos y se potenció el Plan de Fiscalización de oficio COVID-19. Al mismo tiempo, le cedió la palabra a la señora Ana Peña.

La señora Ana Peña, representante de Indecopi, explicó sobre el fortalecimiento de la fiscalización con enfoque orientativo y del plan de fiscalización de emergencia, dijo que es un monitoreo constante, Indecopi no ha esperado que esto llegue a reclamo y a denuncia.

La señora Wendy Ledesma, Directora de la Autoridad Nacional, abordó sobre el fortalecimiento del sistema nacional de protección del consumidor, que contempla: el Empoderamiento del consumidor para que tome mejores decisiones de consumo, Fortalecimiento del espacio del Consejo Nacional de Protección del Consumidor con todos los actores que lo conforman y Impulsar programa de profesionalización de asociaciones de consumidores e implementación de una agenda de fortalecimiento de gobiernos locales.

La señora Hania Pérez de Cuellar, Presidenta del Consejo Directivo del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), indicó que la cuarta línea de acción es la transparencia, el cual abarca el fortalecimiento de la oficina de integridad, implementación de la línea anticorrupción, implementación del canal ad hoc para la transmisión de audiencias públicas por parte de los órganos resolutivos, cambio de lenguaje y nuevas estrategias de comunicación. Asimismo, concurso Público para selección y designación de miembros de Comisión y Vocales; y dedicación a tiempo completo y exclusiva de miembros de Comisión y Vocales. Seguidamente, trató sobre los siguientes temas: simplificación administrativa, articulación interna, Programa Indecopi Reactiva Mypes – Plan de Trabajo, Programa Indecopi Cuida Tu Salud – Plan de Trabajo, articulación externa, presupuesto indecopi y financiamiento.

El señor Presidente invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

La congresista Zenaida Solís Gutiérrez indicó que le hubiera gustado escuchar sobre el monto de la recaudación promedio habitual del Indecopi y con qué presupuesto cuenta, le preocupa por parte de la PCM la indiferencia absoluta que tienen por la protección de los consumidores. Dijo que con lo expuesto, se queda más preocupada con la aplicación de la ley de control de fusiones para que por fin el Perú pueda contar con la ley antimonopolio. Indecopi a través de la labor por la excelencia como lo van a hacer sino pueden contratar a personal indicado para asumir. Sobre ello, no se sabe si han pedido ya al MEF recursos, como están pensando hacer, no sabe si tiene labores de trascendencia, en esa medida le preocupa la precariedad de sus presupuestos, quiere las respuestas de la señora Hania Pérez de Cuellar, para saber a que se están atendiendo.

El congresista Robledo Gutarra Ramos refirió que según tiene entendido en Indecopi ha llegado a un 30% su capacidad normal y se ha podido conocer que estos reclamos estaban mal direccionados. Y dijo que no ha quedado claro de cuántos de estos reclamos que ha visto Indecopi ha llegado a concretarse. En cuanto al cargo de gestión, preguntó cómo va el avance del cargo. En el tema de investigación interna, cuántos funcionarios han sido sancionados y si existe alguno por una mala práctica, y como afrontará su gestión que se afirme que será antes de que llegue una vacuna.

El señor Presidente otorgó la palabra a la señora Hania Pérez de Cuellar, Presidenta del Consejo Directivo del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para que responda las preguntas de los congresistas. Al parecer por problemas técnicos, no se encontraba presente en la plataforma virtual la citada.

Asimismo, señaló que toda la información que este pendiente de entrega la deberá remitir en soporte virtual directamente a la Oficina 109 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, Oficina de la Comisión. Así mismo indicó que se le pedía al Indecopi responda por escrito las preguntas de los congresistas.

El señor Presidente señaló que se tiene la participación del señor Carlos Manuel Acosta Saal, Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud, a quien le dio la bienvenida. Seguidamente le indicó que se le cursó un oficio que se ha puesto en conocimiento de los miembros de la Comisión.

Antes de concederle la palabra, le invocó al señor Manuel Acosta Saal que diga la verdad, y le hizo la pregunta de rigor: señor Carlos Manuel Acosta Saal ¿Jura o Promete, decir la verdad y

solamente la verdad, así como guardar reserva en asuntos que tengan el carácter de confidencial? Ante ello, el señor Manuel Acosta Saal asintió a la pregunta, y el presidente señaló que sí así lo hicierais, que Dios y la Patria lo premie y si no fuera así esta Comisión Procederá conforme a ley. Luego, le otorgó la palabra.

El señor Carlos Manuel Acosta Saal, Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud, mediante diapositiva trató sobre los temas de los alcances de la institución, antecedentes, funciones, rol sectorial, Mandatos institucionales y sobre los usuarios (afiliados, IPRESS, UGIPRESS, IAFAS).

Con relación a la pregunta 1 del estado situacional de todas las denuncias recibidas, en los últimos cinco años, de usuarios y consumidores, así como de asociaciones de intereses difusos que hayan podido accionar ante la Institución que Ud. preside a fin de que actúe conforme a sus atribuciones legales y constitucionales.

Respondiendo al número total de denuncias formuladas ante la Institución, cuántas de ellas fueron declaradas fundadas y/o precedentes y cuántas continúan en trámite de gestión procedimental a la fecha (expresando en este sentido cuántas se sitúan en primera instancia administrativa y cuántas aún en apelación en segunda instancia), al respecto, dio pase a la señora Ana Arenas para la respuesta.

La señora Ana Arenas, representante de Susalud explicó de cómo se protege el derecho a la salud, y sobre la Atención Canal Presencial, Atención Canal Telefónico y Atención Canal virtual y otros. Asimismo, informó sobre canales de atención, de las acciones de intervención que son inmediatas y del procedimiento de investigación preliminar que es acción administrativa, y visualizó estadísticas de atenciones recibidas, quejas y denuncias

La doctora Patricia Barrientos, representante de Susalud contestado a pregunta trató sobre el procedimiento administrativo sancionador, de los alcances del proceso, del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 (D.S. N° 004-2019-JUS) y del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS) D.S. 031-2014-SA. Asimismo, explicó sobre el estado situacional de los expedientes de los procedimientos administrativos sancionador e información general de las sanciones impuestas.

La señora Soledad Rivera, representante de Susalud, con relación a la pregunta ¿Cuáles son los principales problemas que su gestión, en la presidencia de la Institución de referencia, ha encontrado en el desarrollo de la misma, expresando el contenido exacto de sus propuestas de lege ferenda? abordó problemática en la fiscalización de IPRESS/UGIPRESS, de tipos de incumplimiento identificados, causas de deficiencias advertidas por Susalud, luego, visualizó estadística de la problemática en fiscalización.

El señor José Villegas, representante de Susalud trató sobre la problemática en los sistemas de información, que abarca la Plataforma Unificada a Nivel Nacional - Disponibilidad de camas UCI y Hospitalización, Plataforma Unificada a Nivel Nacional - Disponibilidad de Oxígeno, Plataforma de precios de Clínicas Privadas, Plataforma de “Datos Abiertos de SuSalud,

El señor Walter Borja, Gerente General de Susalud, con relación a la pregunta ¿Cuál es la cantidad actual de trabajadores y funcionarios de todos los niveles, cualquiera sea la modalidad contractual o de trabajo institucional que mantiene actualmente, expresando puntualmente el perfil requerido, el contrato o nombramiento allegado al cargo, los sueldos, honorarios, etc.; la hoja de vida y el modo y forma como se accedió a dicho cargo o empleo, ¿cualquiera sea la

modalidad allegada para tales efectos? Desarrollo sobre la distribución del personal de Susalud a nivel nacional, distribución del personal de Susalud según niveles y sobre la escala remunerativa de Susalud.

Dijo con relación a la pregunta 4. ¿Cómo se realizan los procesos de designación de miembros de los tribunales y/o comisiones?; ¿Cuáles han sido los criterios técnicos y profesionales para la selección de los mismos? Explicó sobre la designación de miembros del consejo directivo y tribunal de Susalud. Con relación a la pregunta 5. Los nombres y datos de los integrantes de los Consejos Directivos, Superintendencia, todas las Superintendencias Adjuntas, salas especializadas y comisiones, secretarios técnicos y del Tribunal, en los últimos 5 años. Copia de las resoluciones de designación de cada uno de ellos o mecanismo de contratación, sus declaraciones juradas de bienes y rentas y declaraciones juradas de interés y el Curriculum Vitae, dijo que la respuesta ha sido remitida al despacho de la Comisión, no obstante, explicó sobre los miembros del consejo directivo de Susalud, vocales del tribunal de Susalud y de los miembros y sobre el listado de superintendentes y superintendentes adjuntos 2015-2020.

Con relación a la pregunta 6. Copia de todas las resoluciones emitidas por cada una de las Superintendencias Adjuntas, salas y el Tribunal durante los últimos 5 años, las resueltas en las diversas instancias y las que están en proceso. Trató sobre las resoluciones emitidas, resoluciones de la superintendencia adjunta de regulación y fiscalización de 2017-2020, resoluciones de la superintendencia adjunta de promoción y protección de derechos, 2015-2020 y sobre las resoluciones del tribunal de Susalud, 2016-2020.

En atención a la pregunta 7. Presupuesto anual de Susalud de los últimos 5 años, detallando los ingresos obtenidos por cada uno de los conceptos de la fuente Ingresos Directamente Recaudados. Trató sobre el presupuesto institucional modificado de Susalud 2014-2020 en soles, PIM SUSALUD como porcentaje del PIM Función Salud, 2014-2020, Evolución del PIM SUSALUD respecto a otras entidades, 2016-2020 y de recursos para el Covid-19.

En referencia a la pregunta 8. Los CAP y PAP de los últimos 5 años. Señaló que lo ha alcanzado la documentación, no obstante, informó sobre los alcances del cuadro de la asignación de personal – CAP y del presupuesto analítico de personal PAP.

Con relación a la pregunta 9. Cuadro de remuneraciones del Consejo Directivo, Superintendencia, Superintendencias Adjuntas funcionarios, secretarios técnicos e integrantes de cada sala, comisión o Tribunal. Indicar ingresos adicionales, como bonos, dietas o cualquier ingreso extra o beneficio que se les otorga, adicional a la remuneración mensual, abortó sobre las dietas de miembros de consejo directivo de Susalud y de dietas de vocales del tribunal de Susalud.

En atención a la pregunta 10. Relación de los servicios de consultorías de personas naturales y jurídicas contratadas en los últimos 5 años, montos de contratación, copia de los contratos u órdenes de servicio y copia de los informes presentados motivo de la contratación, trató sobre los alcances de la contratación y valorización de consultorías, 2015-2020,

En cuanto a la pregunta 11. Copia de los informes de auditoría interna emitidos por la OCI de la entidad durante los últimos 5 años, explicó sobre los informes de auditoría interna por OCI según año. Y sobre la pregunta 12. Relación de todos los procesos administrativos realizados al personal de Susalud durante los últimos 5 años, informó sobre los procesos disciplinarios realizados, 2015-2020. Con relación a la pregunta 13. Cualquiera otra información que pudiera

ser relevante a los efectos de la presente investigación, trató sobre la auditoría financiera y presupuestaria, 2016-2019 y evolución del dictamen de la auditoría financiera, 2016-2019.

El señor Carlos Manuel Acosta Saal, Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud, en su mensaje final sugirió lo siguiente: ampliar la operación de Susalud en un alcance nacional, ampliar las facultades de Susalud para fiscalizar Diresas/Geresa, ampliar las facultades de Susalud para conducir el proceso de acreditación de la calidad en IPRESS, ampliar la facultad reguladora de Susalud e incrementar los recursos presupuestales para proteger derechos en salud

Al respecto, **el señor presidente** indicó que toda la información que este pendiente de entrega la deberá remitir en soporte virtual directamente a la Oficina 109 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, Oficina de la Comisión.

5.2. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5398/2020-CR, que propone la ley que modifica la Ley 29904, Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica, y la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para garantizar la velocidad y monitoreo del servicio de internet que deben recibir los usuarios.

El señor Presidente señaló que en la sesión pasada se presentó un Predictamen que unía dos proyectos de ley referidos al tema de los servicios de telecomunicaciones, a solicitud de algunos miembros hemos separado cada proyecto a fin que se pueda consultar con ustedes su procedencia. Este Predictamen ya fue sustentado y sólo quiero agregar que somos segunda Comisión en este tema y la Comisión de Transportes ya ha aprobado un Predictamen.

Dijo que para todos es conocido que las empresas que proveen el servicio de acceso a internet ofrecen en su publicidad velocidades atractivas para que el usuario tome una decisión de consumo. Sin embargo, una vez que el usuario tiene contratado el servicio se observa que las velocidades de bajada y subida de datos a través de su conexión de internet contratada es muy inferior a la que le fue ofrecida, hecho que se ha evidenciado en este contexto que la mayoría de los usuarios vienen realizando sus labores y estudios desde sus hogares.

Por esa razón, dijo que es necesario mejorar las condiciones de velocidad, pero sin afectar inversiones en tecnología futuras y cuidando que no se afecte las posibilidades de acceso de los consumidores de las zonas rurales que por limitaciones tecnológicas aún no cuentan con los mismos niveles que se observan en las zonas urbanas.

Para ello, explicó que se considera tomar en cuenta la velocidad promedio que es una medida que mejora la conectividad en las zonas urbanas para la banda ancha sin desincentivar las inversiones en tecnología que son necesarias para cerrar la brecha digital.

Luego, **el señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Franco Salinas López solicitó que se pongan en el chat los pre dictámenes.

El señor Presidente dejó constancia que los pre dictámenes habían sido enviados con la agenda y autorizó se remita a través del chat de la Comisión.

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez sobre el tema de la velocidad, dijo que no puede ser menor al 60% y la subida de contratar en áreas urbanas, se estaría dejando sin efecto la Resolución 05-2016 de Osiptel donde dispone que la velocidad mínima se calculará con máxima contratada de subida y bajada correspondiendo el 40% para el servicio a través de redes, por ello se debe considerar una disposición complementaria para que pueda en la tercera disposición complementaria que diga, déjese sin efecto toda norma que se oponga a lo dispuesto en la Resolución 05-2016 CD/OSIPTTEL, se necesita una norma expresa.

Luego, no habiendo oposición, **el señor Presidente** con cargo a redacción incluyendo la propuesta señalada por el congresista José Luis Ancalle, sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5398/2020-CR, que propone la ley que modifica la Ley 29904, Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica, y la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para garantizar la velocidad y monitoreo del servicio de internet que deben recibir los usuarios, el cual fue aprobado por UNANIMIDAD; votaron a favor los congresistas José Luis Luna Morales, Robertina Santillana Paredes, Robledo Gutarra Ramos, José Luis Ancalle Gutiérrez, Rolando Campos Villalobos, Mariano Yupanqui Miñano, María del Carmen Durand, Rubén Ramos Zapana, Franco Salinas López y María Luisa Silupu Inga.

5.3. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5772/2020-CR que propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de promover el uso eficiente de los planes de telefonía móvil e internet a favor de los consumidores.

El señor Presidente señaló que este Predictamen también fue sustentado en la sesión pasada y su objeto es promover mecanismos de transparencia en el mercado de telefonía móvil e internet de manera que el usuario pueda tener un uso más eficiente y mejor calidad efectiva del servicio.

El Predictamen propone la acumulación de los planes de datos no utilizados por los usuarios. Actualmente, las compañías tienen prevista una política restrictiva para los usuarios que optan por utilizar planes menos costosos, una vez sobrepasados los datos contratados, las empresas pueden realizar el corte de los megas u ofertan el internet o te cobran por el excedente del consumo. De esa manera, resulta necesario impulsar el diseño de planes que permita a los usuarios de telefonía móvil, en especial los de menores recursos, salvaguardar la justicia al pago realizado por los usuarios a través de acumular los megas que no han sido utilizados en su totalidad posteriormente.

De este modo, se promueve una mejor calidad de la información para que el consumidor pueda tener mejores elementos de juicio para tomar una decisión en su beneficio, pues no olvidemos que esa es la tarea esencial de nuestra comisión.

Cabe mencionar, que la propuesta legislativa cuenta con el antecedente legislativo, el PL 2502, el cual contó con opiniones favorables, como el del Ministerio de Transporte y Comunicaciones que señaló que, si bien la propuesta generaría beneficios a los usuarios, pues pagarían por servicios efectivamente prestados y utilizados, es necesario que las empresas adecuen sus sistemas para llevar un control efectivo de los consumos.

Luego, **el señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

Luego, no habiendo oposición, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5772/2020-CR que propone mediante un texto sustitutorio la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de promover el uso eficiente de los planes de telefonía móvil e internet a favor de los consumidores, el cual fue aprobado por UNANIMIDAD; votaron a favor los congresistas José Luis Luna Morales, Robertina Santillana Paredes, Robledo Gutarra Ramos, José Luis Ancalle Gutiérrez, Rolando Campos Villalobos, Mariano Yupanqui Miñano, María del Carmen Omonte Durand, Rubén Ramos Zapana, Franco Salinas López y María Luisa Silupu Inga.

5.4. Predictamen de Insistencia recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que establece un Régimen Especial Facultativo de devolución de los aportes para los aportantes activos e inactivos bajo el Decreto Ley 19990 administrados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP) (Proyecto de Ley 4977/2020-CR y otros).

El señor Presidente recordó que la Comisión de Defensa del Consumidor aprobó el dictamen por unanimidad del Proyecto de Ley 4977/2020-CR y luego de ser debatido en la sesión del Pleno del Congreso de la República se aprobó, con 106 votos a favor, un texto sustitutorio consensuado por las comisiones de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos; de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera; Presupuesto y Cuenta General de la República; y la de Trabajo y Seguridad Social.

Dijo que la Autógrafa de Ley tiene como objeto establecer un régimen especial facultativo para la devolución de los aportes de los aportantes activos e inactivos del Decreto Ley 9990 del Sistema Nacional de Pensiones. Así también la Autógrafa establece de manera excepcional y por única vez la devolución de los aportes hasta una Unidad Impositiva Tributaria a los aportantes activos e inactivos al Sistema Nacional de Pensiones. Y que los aportantes activos del régimen del Decreto Ley 19990 podrán acogerse a la devolución de aportes establecida durante los 90 días hábiles posteriores a su publicación en el diario oficial.

Explicó que el Oficio con las observaciones remitidas contiene 26 puntos, alguno de los cuales contienen observaciones de carácter constitucional, otros de carácter económico.

Dijo que de acuerdo a la información proporcionada por la ONP, sólo existen 572 mil pensionistas y 4 millones 715 mil aportantes, activos y no activos, al sistema nacional de pensiones de los cuales 223 mil tienen más de 65 años, pero menos de 20 años de aportes por lo que no pueden acceder a una pensión a pesar de haber realizado sus aportes durante su vida laboral.

Señaló que el Predictamen levanta las observaciones realizadas por el Poder ejecutivo en los 26 puntos, los cuales se detallan en el Predictamen y que en líneas generales dijo que considerando que el Sistema Nacional de Pensiones- SNP es un régimen pensionario, administrado por el Estado a través de la Oficina de Normalización Previsional, muy cuestionado por la ineficiencia y limitada capacidad de generar pensiones dignas a los trabajadores que al final de su vida laboral reciben cantidades ínfimas como es el caso, registrado en los medios de comunicación, ocurrido en Huara, donde una viuda denunciaba que cobraba una pensión de S/. 3.50 Soles, mensuales, que representaba el 50% de los S/. 7.00 que era lo que correspondía a la Pensión de su esposo.

Mencionó que el Ejecutivo centra sus observaciones agrupadas en 7 consideraciones: Naturaleza del Sistema Nacional de Pensiones (3 Observaciones); Variables del Sistema

Nacional de pensiones (2 Observaciones); Afectación al Sistema Nacional de pensiones (10 Observaciones); Afectación material al vulnerar el régimen presupuestario (7 observaciones); Contravención de estándares constitucionales (2 observaciones); Propuesta de reforma paramétrica del Sistema Nacional de pensiones y la Necesidad de una reforma integral del Sistema de Pensiones. Totalizando 26 observaciones puntuales.

Respecto al primer grupo, dijo que si bien le SNP se sustenta en la garantía previsional a favor del ciudadano aportante se debe considerar el carácter intergeneracional, puesto que se debe salvaguardar la seguridad alimentaria y supervivencia de la familia en especial en este contexto de grave crisis económica.

En el segundo grupo explicó que se brindan detalles explicativos, en base a definiciones del Sistema Nacional de Pensiones sin que existan cuestionamientos al texto de la Autógrafa.

En el tercer grupo de observaciones dijo que considera que el Estado no puede señalar que los aportes hechos por los trabajadores durante su periodo laboral, fueron hechos a un fondo común. Es obligación del Estado, exigir que la ONP establezca y lleve registro mensual de los aportes individuales de cada afiliado al SNP. Se tiene que esta compensación es atender una deuda social donde el Estado tiene otras fuentes de financiamiento, a través de endeudamiento externo e inclusive interno, para cubrir esta demanda.

Para el cuarto grupo de observaciones, dijo que se sostiene que esta autógrafa tendrá un fuerte impacto en su administración, lo que evidencia la ineficiencia institucional, quedando en evidencia que es responsabilidad de la ONP tener al día el Padrón de Afiliados y el monto de lo aportado por cada uno de los servidores, estén trabajando o esté sin trabajo. No es posible que no haya un control justo, que deje constancia de lo que viene aportando un trabajador.

Para los dos últimos grupos observaciones señaló que se refieren a cuestionamientos de procedimiento legislativo incluyendo nuevas propuestas legislativas que serán atendidas en su momento.

De este modo dijo que es un Predictamen de insistencia sobre la Autógrafa y que lo pone a consideración para su aprobación por la Comisión.

Luego, **el señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Jim Ali Mamani Barriga destacó y saludó la premura de evaluar este tema, lo cual refleja la identificación con el pueblo peruano por el tema de la ONP, lamentó que el Poder Ejecutivo no se solidarice con las necesidades de los compatriotas, era eminente que por las declaraciones de los ministros esta norma sería observada, pero le causa sorpresa que hayan esperado el último día para observar esta ley tan importante, como es de su conocimiento estas personas que aportaron están marchando en la calle.

Dijo que esta norma no requiere mayor debate, sin embargo, en la página 7 el Poder Ejecutivo dice que vulnera el acceso a la pensión, dijo que es mentira, considera que el Estado ha dejado sin pensión a muchos. En la página 10 se dice que se vulnera la intangibilidad de los fondos pensiones, indicó que eso es otra mentira, toda vez que el artículo 12 de la Constitución, señala que los fondos de la seguridad social son intangibles, pero aquí viene lo interesante, los recursos se aplica la forma y bajo responsabilidad que señala la ley, es decir, la ley permite su uso bajo ciertas condiciones y lo que se está aprobando hoy es una ley tanto es así que el fondo

consolidado se invierte en el Perú y en el extranjero. Invocó que se exonere de dictamen esta norma de la comisión de trabajo, economía y presupuesto donde también se han derivado estas observaciones.

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez dijo que ha pasado varios meses y ahora están frente a las observaciones, una de ellas es en la página 29, dio lectura, ante ello se debe manifestar que no irroga gasto al presupuesto del Estado. Las pensiones se determinan de acuerdo a los aportes que realizaron los trabajadores, que va pasar con aquellos que no alcanzaron con las aportaciones, no es justo que durante años aportando no tengan pensión. Es una función de la ONP velar por los derechos de los aportantes.

Por otro lado, dijo que el ejecutivo ha indicado que las contribuciones a la ONP son tributos vinculados a la realización de una actividad estatal que genera beneficios en los aportantes al permitirle recibir determinadas prestaciones, tales como prestaciones de derecho propio, jubilación, cesantía o de invalidez, o derivados para sus sobrevivientes, en este caso sería la orfandad la viudez y su ascendientes, y las bonificaciones para los pensionistas de derecho tratándose de tributos distintos a los impuestos.

Dijo que el rendimiento de los aportes la ONP se debe destinar al financiamiento de las prestaciones que otorgue este sistema previsional desde aquí le manifestamos al ejecutivo que los aportes que realizan los trabajadores, no pueden considerar un tributo, mas aun cuando nuestra legislación establece los tributos se clasifican en impuestos, contribuciones y tasas. Asimismo, de considerarlo una contribución estaríamos afirmando que el beneficio será para la realización de una actividad estatal, no es la obtención de pensión de jubilación. Se está viendo que el ejecutivo ratifica y pone un sinfín de elementos con la finalidad de no devolver los aportes a nuestros hermanos ciudadanos de la ONP. Finalmente, estimo que esta norma debe ser aprobada.

El congresista Rubén Ramos Zapana sobre la observación siente preocupación, cree que es momento de decir la verdad al pueblo peruano, que esta propuesta no necesita debate y que su bancada votará a favor de la insistencia.

El congresista Robledo Gutarra Ramos señaló que ha llegado el momento de que los aportantes reciban su dinero y más en estos momentos de crisis sanitaria y económica que se está viviendo, por ello la bancada de FREPAP votará a favor de la insistencia.

La congresista Jaqueline García Rodríguez mostró preocupación de peruanos que hoy en momentos difíciles que están viviendo desean su dinero para poder sobrevivir y emprender, por ello el congreso tiene que ir por la insistencia para defender a los hermanos peruanos aportantes a la ONP.

El congresista Mariano Yupanqui Miñano cree que se debe revisar la propuesta y de las medidas sostenible en el tiempo, la cierta cantidad de personas beneficiadas por esta norma para este momento difícil. Considera que es necesario la inyección de cierto capital, igual deben saber de que manera lo utilizaran para poder generar. Solo va servir para un periodo determinado, ello va depender de la responsabilidad de cada familia. Se debe orientar a una propuesta que asegure en el momento y mantenga en el tiempo y que contribuya a la población. Esto es un llamado de atención al gobierno, a la gran cantidad de necesidades de la población.

Luego, terminadas las intervenciones, **el señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual de la Comisión el dictamen de Insistencia

recaído en las observaciones formuladas por el Presidente de la República a la Autógrafa de Ley que establece un Régimen Especial Facultativo de devolución de los aportes para los aportantes activos e inactivos bajo el Decreto Ley 19990 administrados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el cual fue aprobado por UNANIMIDAD; con la votación de los congresistas José Luis Luna Morales, Robertina Santillana Paredes, Robledo Gutarra Ramos, José Luis Ancalle Gutiérrez, Mariano Yupanqui Miñano, Rubén Ramos Zapana, Franco Salinas López, María Silupu Inga y el congresista Fernando Meléndez Celis.

El señor Presidente solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, por lo que fue aprobado por UNANIMIDAD.

Finalmente, el señor Presidente levantó la Décima Quinta Sesión Ordinaria Virtual, siendo las 19 horas con 43 minutos.

JOSE LUIS LUNA MORALES
Presidente

ROBLEDO GUTARRA RAMOS
Secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República, es parte integrante de la presente Acta.