

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

DÉCIMA NOVENA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 10 de mayo de 2022

Sumilla:

Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Novena Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 14 minutos del día martes 10 de mayo de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Américo Gonza Castillo, Germán Adolfo Tacuri Valdivia, Janet Milagros Rivas Chacara, Víctor Cutipa Ccama, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Auristela Ana Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia Monteza Facho, Lady Camones Soriano, Diego Alonso Bazán Calderón, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortez.

El señor Presidente con el quórum reglamentario, dio inicio a la Décima Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

I. ACTA

El señor Presidente dejó constancia que el acta de la Décima Octava Sesión Ordinaria, fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. DESPACHO

El señor Presidente dio cuenta de los documentos ingresados y remitidos.

III. INFORMES

El señor presidente informó que en edición extraordinaria del diario oficial El Peruano del 09 de mayo del 2022, se publicó la Resolución Suprema 137-2022-PCM, por medio de la cual se designó al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, en el cargo de Presidente del Consejo Directivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Asimismo, mediante Resolución Suprema 138-2022-PCM, se designó al señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, en el cargo de Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSITEL.

Informó que con oficio N° 1225-2021-2022 DGP/ OM de la oficialía mayor se ha formalizado la salida del congresista Luis Raúl Picón Quedo en su calidad de miembro accesorio por la bancada de Alianza para el Progreso.

Así mismo la presidencia informó que el día viernes 6 de mayo de 2022 se publicó la ley N° 31467, ley que promueve la asistencia del proveedor a las audiencias de conciliación, impulsada por la Comisión en favor de los consumidores.

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos.

V. ORDEN DEL DÍA

5.1 PROBLEMAS QUE ENFRENTAN LOS USUARIOS EN LAS INFRAESTRUCTURAS CONCESIONADAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO.

El señor **Presidente** señaló que de acuerdo a la información reportada en el año 2021, aproximadamente el 79.7% de reclamos se registraron por disconformidades con los servicios de la línea 1 del metro de Lima, el 6.89% por problemas de los servicios aeroportuarios, 6.86% inconvenientes vinculados a la red vial y 6.49% por problemas en los servicios portuarios.

El OSITRAN revisa aproximadamente 32 contratos de concesión en infraestructura de transporte de uso públicos, 16 contratos de carretas, 8 contratos portuarios, 4 vías férreas incluidas la línea 1 y 2 del metro de lima y callao, 3 aeropuertos y 1 de vías navegables.

En ese sentido, se convocó para que informe a la comisión a la señora Verónica Zambrano Copello, presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, como es que viene cumpliendo su función de protección y defensa de los usuarios de la infraestructura de transporte a nivel nacional. Asimismo, se invitó al señor Jorge Pinto Rossi, Representante de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, a quien se le cedió la palabra por 10 minutos.

El señor Jorge Pinto, Representante de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, quien manifestó que quería exponer la problemática que existe en el peaje del distrito de Villa El Salvador que está a cargo de la Municipalidad de Lima, mediante el uso de sus diapositivas señaló que existen bloques de cemento colocados de manera indebidamente en la vía Barlovento que brinda acceso a la playa y que están bloqueando la vía y que se ha convertido en un basural y una problemática de seguridad en toda la zona. Dio cuenta que con fecha 24 de febrero acompañaron al Presidente de INDECOPI a identificar los bloques de cemento acompañados de una caseta de seguridad contratadas por la empresa de vigilancia G4S contratada por Rutas de Lima. Menciona que Rutas de Lima mediante una carta ha manifestado que está coordinando con la Municipalidad de Lima y los pobladores, y señalan que existe un punto de fuga al malecón Barlovento que afectan sus ingresos y amenazan con medidas que están contempladas en su contrato de concesión. De igual manera señalan que los pobladores no van a pagar peaje a sus domicilios, sin embargo no detallan como se dará, porque en la actualidad si pagan el peaje los pobladores de Lima a Cañete. En respuesta a la carta la Municipalidad de Lima dejó en claro que Rutas de Lima no tiene ninguna facultad para intervenir la vía Barlovento y solicitó a Rutas de Lima que acrediten las coordinaciones que estaban haciendo con los pobladores. Asimismo, la Municipalidad de Villa el Salvador indicó que existen una serie de problemas presentándose, como la circulación de colectivos y vehículos de carga que generan deterioro en la vía y causando problemas de seguridad, además señalan que los bloques de cemento fueron colocados por Rutas de Lima, y muestran fotos donde se ve la colocación de los bloques de cemento. Señala que la Municipalidad de Villa El Salvador posterior a la carta de INDECOPI convocó a un grupo de vecinos informando que iban a retirar los bloques de cemento que no

están autorizados y que iban a colocar un punto de control para que solo transiten los pobladores. En su exposición mostró una foto del acta firmada entre 4 pobladores y funcionarios de la Municipalidad de Villa el Salvador. En respuesta a ello los pobladores se reúnen y rechazan el acta firmada con anterioridad y cualquier tipo de bloqueo en la zona y proponen alternativas de solución, y muestran el acta firmado por diversos dirigentes y pobladores de la zona afectada por el bloqueo. Y denuncia que diversos pobladores y dirigentes han fallecido y son amenazados por oponerse y defender el libre tránsito.

Concluye que no pueden obligarlos a ser cautivos como punto de fuga, y que deben cumplir con implementar la ruta alterna, ejecutar trabajos de asfaltado y mantenimiento del pavimento en la vía Barlovento, regular y gestionar el tránsito de los vehículos no autorizados, se exonere a los pobladores del pago del peaje en las casetas de cobro y retirar los circuitos de manejo ilegal. Solicitan a los congresistas de la comisión que dispongan medidas para frenar el abuso, que se denuncien a los responsables y tengan en cuenta las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo.

El señor Federico Cárdenas, Presidente de la Asociación de Consumidores de ADC San Francisco – Arequipa, manifestó que el motivo de su problemática va relacionado con la negativa de las agencias aéreas a permitir el abordaje de los ciudadanos que han perdido su Documento Nacional de Identidad, y señala que en el 2011 se le remitió el Oficio 17-2011-MTC/12.04 a todos los operadores aeronáuticos, en dónde se señala que si las personas no cuentan con su D.N.I. pueden abordar mostrando su Licencia de Conducir emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y en el caso de menores de edad con su partida de nacimiento sin embargo hoy en día aún sucede que no dejan abordar a las personas que no cuentan con su D.N.I. Asimismo, señala que OSITRAN no interviene por que señalan que no es su competencia, sin embargo señala que según contrato vigente pueden tener locales gratuitos sin pagar alquiler en el aeropuerto, y RENIEC cuenta con 4 Plataformas Virtuales Multiservicio - PVM que pueden ser utilizados y colocados en el local gratuito en el aeropuerto, para que cuando los pasajeros presenten problemas con la pérdida de su DNI los operadores puedan indicarles que se acerquen a un módulo PVM en el aeropuerto.

La señora VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO, Presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, acompañada por **La señora Ángela Arrescurrenaga Santiesteban**, Gerente de Atención al Usuario a quien se le dio el uso de la palabra, y mediante sus diapositivas manifestó los principales problemas que enfrentan los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Públicos. Comenzó explicando que primero tuvieron que identificar a los usuarios y que detectaron a dos tipos, los usuarios finales que son los ciudadanos y los usuarios intermedios que son las empresas que utilizan la infraestructura para brindar un servicio, siendo ambos usuarios de infraestructura de transportes. Menciona OSITRAN no puede excederse en sus competencias, por lo que no puede intervenir las quejas entre los usuarios finales y usuarios intermedios, pues eso es competencia de INDECOPI, lo que puede realizar es convocar a INDECOPI y en conjunto supervisar que se cumplan las normativas establecidas. Mencionó que existen una confusión entre los usuarios finales quienes reclamen que intervengan, por lo que debería existir una normativa que les permita intervenir en esos casos y brindar orientación a los usuarios intermedios de cómo atender a los usuarios finales.

Se ha detectado que en la red vial se ha detectado problemas con las tarifas de peaje que se incrementan anualmente, se han reunido con transportistas y han trasladado al Ejecutivo que se debería intervenir en esta problemática y conversen con los concesionarios. Se han encontrado elementos de seguridad deficientes y/o desfasados en toda la red vial, pues son elementos de primera generación aprobados por el MTC en el año 2017 en el Manual de Seguridad Vial, ya se ha cursado comunicación con el MTC para que los concesionarios acojan

el nuevo marco legal en materia de seguridad vial aprobado en el Manual de Seguridad Vial. También se ha encontrado problemas en la entrega de terrenos para la rehabilitación de la Autopista del So, lo que ha presentado demora y se ha conversado con el MTC para que se cumpla con el cronograma de entrega. Finalmente se ha reportado por parte de los usuarios la espera excesiva en cola en los peajes, ante ello se ha implementado un software piloto en 1 y 2 de mayo en feriado para medir los tiempos de espera e identificar qué medidas tomar para que no se vean afectados.

En cuanto a la infraestructura aeroportuaria, se utilizan aeropuertos concesionados, del estado que están con CORPAC. Se ha detectado la demora en el control migratorio, por lo cual se ha realizado coordinaciones con las autoridades correspondientes para realiza una mesa de trabajo para abordar el problema.

En relación a la infraestructura ferroviaria y metro de Lima, se ha encontrado la problemática de los usuarios que no quieren cumplir con las medidas sanitarias, por lo que se ha reforzado la supervisión y se han emitido avisos informativos a la ciudadanía. De igual manera se detectó que no se brindaban facilidades para el acceso de las personas con sillas de ruedas por lo que se conversó con la empresa para que implemente rampas para los usuarios. Asimismo, se encontró la reventa de pasajes y clonación de tarjetas y se ha solicitado al concesionario mecanismos para las recargas descentralizadas y mejoras tecnológicas para evitar estos delitos.

En la infraestructura portuaria supervisan 8 concesiones y 2 entidades prestadoras como ENAPU y LPO, una de las problemáticas encontradas fueron faltas de disponibilidad para encontrar citas en los portales web, o restricción de acceso de personas o vehículos en los muelles, porque se les exige demasiados requisitos a los choferes para que puedan ingresar, porque es excesivamente riguroso, por lo que se ha brindado capacitaciones a los choferes de parte de OCITRAN. De igual manera ha demoras en las devoluciones de notas de créditos en favor de los usuarios y daños y/o faltas de mercancía durante el desarrollo de operaciones. En ambos casos se cursó comunicación con *Terminals* Callao para solucionar los reclamos presentados por los usuarios.

Se presentó que reclamos se están presentando, y en los Aeropuertos se han detectado que son en relación a la calidad oportuna de prestación de servicios, acceso a la información, infraestructura, siendo LAP quien recibió el mayor número de reclamos. En los puertos la mayoría de reclamos son sobre daños o pérdidas de materiales en las cargas, siendo APM Terminals la mayor empresa con reclamos. En Línea 1, la mayor razón de reclamos es facturación y cobros. En carreteras el mayor reclamo es por facturación y cobro por el caso de los peajes siendo la empresa CORVISOL la empresa con más reclamos.

Dijo que primero son resueltos por las empresas; los que no son resueltos, son apelados ante OSITRAN y son resueltos por la institución. También se han presentado sanciones y penalidades a las entidades prestadoras, por lo que presentó datos por entidad prestadora, por sectores y por tipo de sanción.

Las infraestructuras son revisadas personalmente, lo realizan supervisando permanentemente las infraestructuras concesionadas y se han implementado módulos de orientación al usuario en diversas infraestructuras concesionadas, como de centros de orientación en Lima y Callao. De igual manera se ha buscado incrementar la participación ciudadana mediante consejos de usuarios que se han venido realizando de manera virtual por la pandemia y se ha logrado mayor difusión de información a los usuarios.

Se procedió a realizar preguntas a los funcionarios de OSITRAN, en relación a las rutas alternas a los peajes, por lo que se explicó que es un tema de política pública y corresponde al ejecutivo implementar una vía gratuita.

De igual manera se consultó si era cierto que si un usuario tiene más de 5 minutos en espera en un peaje ya no debe pagar, y sobre la calle aeropuerto está dentro de la concesión brindada a LAP. Ante ello se respondió la primera consulta, se ha judicializado y ya se ha respondido a favor, y se está buscando sistemas para implementar se respete este principio y por ello se realizó la prueba piloto con un software que mide el tiempo de espera en cola en los peajes. Y en cuanto a la concesión está delimitada en un mapa, y la calle aeropuerto sería parte de la concesión, de lo contrario no podría estar cerrada por el aeropuerto. En relación a los locales gratuitos en los aeropuertos que podrían ser cedidos a la RENIEC para colocar los módulos, ante ello se respondió que terminando la construcción de los locales no habría problema en entregar el local.

El señor presidente, consultó sobre el peaje de Villa El Salvador que favorece al concesionario y afecta a los usuarios, ante ello se ha elaborado un documento sobre lecciones aprendidas opinando que se debe realizar un estudio de la colocación de los peajes para que no afecte a los pobladores. El señor Jorge Pinto manifestó que no cuentan con apoyo de las autoridades y que nadie les brinda una solución concreta ante las dificultades presentadas. La presidenta de OSITRAN mencionó que se comprometía a revisar el contrato, pero que no está dentro de sus competencias brindarle alguna solución y recalcó que el Estado debe velar por el cumplimiento de las políticas públicas sobre vías públicas y no sólo concesionadas.

El Congresista Germán Tacuri Valdivia, señaló que se debían comprometer todos para poder brindar una solución y puso a disposición su despacho para tratar la problemática presentada en la sesión y en la Comisión se puedan corregir o derogar normas que mejoren el trato al usuario y cobros adecuados.

El señor Presidente, señaló que se seguirá trabajando el tema para brindar tranquilidad y bienestar a los consumidores finales.

5.2 Sustentación de Proyecto de Ley 906-2021/CR, que propone la “ley que modifica el artículo 82 del CPDC, Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital”.

El señor Presidente, señaló que se proseguiría con los últimos proyectos de Ley presentados, siendo el Proyecto de Ley 906-2021/CR, que propone la “ley que modifica el artículo 82 del CPDC, Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital”, la propuesta legislativa es de autoría de la Congresista Betssy Chávez, a quien le dio el uso de la palabra.

La Congresista Betssy Chávez presentó problemas de audio para poder sustentar su iniciativa legislativa. Superado el impase procedió a sustentar el Proyecto de Ley 906-2021/CR, que propone la “ley que modifica el artículo 82 del CPDC, Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital”.

5.3 Sustentación de Proyecto de Ley 1312/2021-CR, que propone la “Ley que modifica la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

El señor Presidente, indicó que se continuaría con el segundo Proyecto de Ley 1312/2021-CR, que propone la “ley que modifica la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del

Consumidor”, de autoría de la Congresista María Acuña Peralta, a quien se le dio el uso de la palabra.

La Congresista Acuña Peralta sustentó el contenido del Proyecto de Ley 1312/2021/CR que busca modificar la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor

5.4 Sustentación de Proyecto de Ley 1474/2021-CR, que propone la ley que modifica la segunda disposición complementaria Final de la Ley N° 31143, ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

El señor Presidente dijo que finalmente se tenía la sustentación del Proyecto de Ley **1474/2021-CR**, que propone la Ley que modifica la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, de iniciativa del Congresista Juan Carlos Mori Celis a quien se le dio el uso de la palabra.

El Congresista Juan Carlos Mori, mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del proyecto de ley 1474/2021-CR, que propone la ley que modifica la segunda disposición complementaria Final de la Ley N° 31143

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, aprobándose por unanimidad.

Finalmente, levantó la Décima Novena Sesión Ordinaria, siendo las 13 horas con 26 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

AMÉRICO GONZA CASTILLO
Secretario