

**ACTA**  
**VIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA**  
**COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y**  
**ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023**

Plataforma Microsoft Teams  
Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo  
Lunes 19 de junio de 2023

Resumen de acuerdos:

- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3412/2022-CR, 3437 /2022-CR, 3732/2022-CR y 4717/2022-CR.
- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 4553/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad el acta de la Vigésima Sesión Ordinaria, de fecha 12.06.2023.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

---

Desde la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 12 min del día lunes 19 de junio de 2023, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Elías Marcial VARAS MELÉNDEZ, presidente de la Comisión, dio inicio a la Vigésima Primera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos semipresencial correspondiente al periodo anual de sesiones 2022-2023, con la asistencia de los congresistas titulares CALLE LOBATÓN, Digna; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; BAZAN NARRO, Sigrid; BERMEJO ROJAS, Guillermo; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; FLORES ANCACHI, Jorge Luis; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela; PALACIOS HUAMÁN, Margot; PORTALATINO ÁVALOS, Kelly Roxana; QUIROZ BARBOZA, Segundo Teodomiro y GUTIÉRREZ TICONA, PAÚL SILVIO.

También se dio cuenta de las justificaciones/licencias de inasistencias de las congresistas CORDERO JON TAY, Luis Gustavo; TAÍPE CORONADO, María Elizabeth y ALEGRIA GARCÍA, Arturo.

**ACTA**

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la Vigésima Sesión Ordinaria, de fecha 12 de junio 2023, que fue aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad; no habiendo observación, se dejó constancia que el acta de la fue aprobada por unanimidad.

**I. DESPACHO**

No hubo despacho.

**II. INFORMES**

No hubo informes.

**III. PEDIDOS**

No hubo pedidos.

**IV. ORDEN DEL DÍA**

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se abordará el tema: Problemática de los métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos.

Seguidamente, señaló que el último mes la plataforma de atención al consumidor que la comisión tiene a su cargo ha recibido denuncias de consumidores que refieren haber sido previamente captados a las afueras de centros comerciales, supermercados o tiendas por departamento donde se les ha hecho jugar el juego de la ruleta o del semáforo y donde supuestamente se hacen acreedores de un certificado vacacional y señalan haber sido presionados, coaccionados para suscribir contratos de consumo con cargo a sus tarjetas de crédito.

Asimismo, dijo que el Código del Consumidor establece en su artículo 58 que están prohibidas las prácticas comerciales que crean la impresión que el consumidor ha ganado o ganará un premio u otra ventaja cuando en realidad no existe el beneficio o que el premio está condicionado a efectuar un pago o gasto. Estos son métodos comerciales agresivos o engañosos, y ello implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor a través del acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. Hace unos días atrás un reportaje periodístico ha hecho público que este tipo de prácticas se están normalizando. Luego, dispuso visualizar un video.

En ese sentido, alertó que ante estas denuncias públicas y las hechas directamente a la comisión nos preguntamos qué está haciendo el Indecopi por los consumidores y cómo está actuando la policía nacional. Al mismo tiempo indicó que para fiscalizar el trabajo de los entes competentes se ha invitado al representante del Indecopi, quien en su representación se encuentra la señora Milagros Cecilia Pozo Ascuña, directora de la Dirección de Fiscalización del Indecopi y al general PNP Luis Jesús Flores Solís, director de Investigación Criminal, quien viene acompañado del coronel José Manuel Cruz Chamba, jefe de la División de Estafas y otras Defraudaciones de la Policía Nacional del Perú, a quienes les dio la bienvenida y les otorgó el uso de la palabra.

La señora POZO ASCUÑA trató sobre los puntos como los alcances de los métodos comerciales agresivos engañosos "raspa y gana o ruleta". Prácticas que tienen como punto central la afectación, de manera significativa, de la libertad de elección del consumidor. Acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. Conseguir que el consumidor adopte una decisión de consumo de manera irreflexiva o desinformada. Ejemplo: crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado o que ganará un premio o cualquier ventaja equivalente, cuando en realidad ello no existe o está sujeto a incurrir en un gasto.

Luego, indicó sobre las entidades competentes que intervienen en estos actos irregulares: el Indecopi, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Ministerio Público, Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo. Al mismo tiempo abordó sobre las acciones del Indecopi a nivel nacional y con relación al tema de fiscalizaciones 2019 – 2023 y sobre la difusión de las acciones efectuadas por el Indecopi.

Finalmente, desarrolló sobre las recomendaciones que son: Contratar los servicios de proveedores formales para evitar posibles estafas. Antes de firmar cualquier contrato asegurarse de entender todo lo que se explica en el documento, a lo que se informó de manera verbal. Revisar los enlaces web que se incluyan en los contratos. Guardar los comprobantes de pago, la publicidad y cualquier otro medio por el cual se informa sobre las condiciones del servicio.

El general PNP FLORES SOLÍS dio alcances de forma general de la problemática de los métodos comerciales, coercitivos, agresivos o engañosos y dio a conocer el modus operandi de la modalidad del paquete de viaje soñado. Al mismo tiempo le cedió el uso de la palabra al

coronel José Manuel Cruz Chamba, jefe de la División de Estafas y otras Defraudaciones de la Dirincri.

El coronel CRUZ CHAMBA explicó y desarrolló sobre el delito de estafa y mediante estadística dio a conocer el modus operandi de la modalidad del paquete viaje soñado. Seguidamente desarrolló el tema de las estrategias preventivas y estrategia en investigación Criminal y de otras agencias involucradas de la modalidad del paquete de viaje soñado.

Luego, señaló que cuando ponen en conocimiento el resultado de las investigaciones al ministerio en su mayoría habrían sido archivados, al mismo tiempo, explicó sobre el procedimiento, el sentido de las investigaciones que realizaron y sobre las modalidades de estos actos de estafa. Asimismo, habló sobre las denuncias que se presentaron en Lima y provincias y dio cuenta de las medidas preventivas que ha realizado la dirección de Estafa y Dirincri. Sobre sus intervenciones dijo que las realizó con participación de supervisión del Indecopi, entre otras entidades involucradas en estos hechos. Les ha comunicado a las distintas municipalidades de estos hechos. Dio cuenta de las empresas de posibles que están involucradas en estafa y trató sobre las posibles infracciones.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del funcionario.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si el INDECOPI y la PNP podrían calificar los actos señalados en los criterios de publicidad engañosa.

La representante del INDECOPI señaló que el código ha establecido esta infracción como métodos agresivos y engañosos y explicó lo que significa es infracción.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si aparte de las sanciones pecuniarias que otro tipo de actos han realizado para prevenir esta práctica siga realizándose en el Perú

La representante del INDECOPI dijo que el código establece que adicionalmente a las imposiciones de sanciones se puede imponer medidas correctivas, entonces no solo se queda en ello.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si ya han tenido éxito de esos actos de devolución de dinero frente a esta práctica irregular, porque deben de cambiar de razón social estas empresas involucradas

La representante del INDECOPI dijo que primero han hecho los procedimientos que corresponde, explicó sobre el procedimiento que realizan ante esos actos irregulares para prevenir que los consumidores estén atentos.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si cuentan con fiscalizadores suficientes para poder supervisor en el territorio nacional.

La representante del INDECOPI dijo que tienen oficinas a nivel nacional y también trabajan con la dirección de fiscalización y justamente se trabaja con las modalidades incognitos, con supervisores incognitos. En cuanto a la cantidad de fiscalizadores, dijo que les puede hacer llegar esa información, pero señaló que tienen oficinas a nivel nacional.

El PRESIDENTE mostró su preocupación al mismo tiempo dijo que en la comisión se tienen una serie de denuncias, afirmó en lo expuesto por el coronel. Luego, explicó sobre los detalles de estas estafas que se están llevando a cabo, el cual involucra a la familia. Por lo que preguntó, se supone que los centros comerciales alquilan sus inmuebles, como quedan estos inmuebles

que alquilan, primero son notificados, así como ellos también existen empresas de aerolíneas. Entonces si sabiendo que no se van a ofertar porque es que ellos facilitan todo tipo de trámite a estos estafadores. Para culminar la exposición, la policía e Indecopi viene participando de manera activa, preguntó hasta la fecha cuantas carpetas fiscales se han aperturado y se encuentran en investigación en preparación a partir de la fiscalización de Indecopi o por la PNP.

El coronel CRUZ CHAMBA dijo que todas las carpetas fiscales que han sido han sido llevadas por la Dirección de Estafa y de otras unidades no han pasado de la etapa preliminar, porque en su mayoría el Ministerio Público los ha archivado, luego explicó el proceso del sentido del archivo. Estas organizaciones criminales, engañan con una relación contractual. Luego explicó sobre las acciones que realiza el Ministerio Público. Explicó sobre el sentido de las investigaciones en lo civil y penal de estos actos. Entre otras explicaciones.

El PRESIDENTE preguntó si dentro del trabajo que viene haciendo el Indecopi, hay la capacitación suficiente de su personal para conocer sobre este tipo de actividades que utilizan estos estafadores.

El Indecopi dijo que a raíz de los fiscalizadores incognitos saben cuál es el tipo de información que deben pedir posterior al trabajo de fiscalización. Dijo que si están capacitados para atender estas prácticas.

El congresista MORANTE FIGARI le preocupa, que el Indecopi y la PNP hacen su trabajo, mientras que el Ministerio Público no estaría haciendo el suyo, habida cuenta lo que estaría sucediendo es que en la medida que no realice la formalización de investigación preparatoria y a su vez se les lleve a proceso penal a quienes claramente están cometiendo una estafa esto se va generando una imagen de absoluta impunidad. Esto dejaría de ser un tema de consumidor, sería un tema vinculado a la organización criminal, por ello sugirió que se podría citar al coordinador de la fiscalía supranacional de crimen organizado o a alguien que esté vinculado a la fiscalía, porque es evidente que los fiscales no están teniendo la capacitación debida ni los criterio jurídicos correctos al evaluar estos casos y están permitiendo que permanentemente actividades criminales se esté desarrollando y cree que frente a la información que se tiene, se debe como comisión tomar una acción inmediata y sobre todo fuerte sólida para evitar que estos tipos de actos pueden estar pasando.

El PRESIDENTE considera que se debe de partir con una sugerencia, el Indecopi debería tener mayor relación con el Ministerio Público, capacitar a los fiscales para que entiendan la magnitud del problema. Pidió a la funcionaria de fiscalización del Indecopi que capacite a los fiscales que tienen que ver de manera directa con estos tipos de estafa.

El general PNP FLORES SOLÍS en resumen dio detalle de las intervenciones y operaciones que vienen haciendo dentro de sus funciones. Pidió que se contrarreste los actos ilícitos.

El PRESIDENTE señaló que se hará llegar un oficio a la Fiscal de Nación para que capacite a sus fiscales en el tema de Consumo, y si allí el Indecopi se suma será de importancia para encontrar la solución a esta problemática.

—o—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE presentó el tema: Denuncia de facturaciones irregulares en el servicio de agua potable a cargo de Sedapal.

Al respecto, refirió que el domingo pasado un reportaje periodístico emitió un informe donde recordó un hecho que data del año 2018, cuando se detectó procesos irregulares en la facturación, específicamente en los distritos de Comas y de Villa El Salvador, donde por

aproximadamente 6 meses se les cobró por servicio de agua potable no otorgado a los usuarios, incrementándose los recibos de agua que generaron una deuda que no existía.

Dijo que la denuncia es grave al parecer funcionarios de Sedapal ordenaban manipular cifras de recibos para obtener bonos y para fiscalizar las acciones que ha realizado la Sunass y las acciones adoptadas por la empresa Sedapal, hemos invitado a dichas instituciones. Luego, dispuso que se visualice un video de la problemática de este cobro de facturaciones irregulares.

Luego, dejó constancia de la invitación que se habría cursado al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, presidente ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass. Seguidamente, refirió que están presente en la sesión el señor Jorge Rucoba Tello, gerente general de Sedapal y el señor Raúl Hans Barrera, gerente comercial de Sedapal, a quienes les dio la bienvenida y les otorgó el uso de la palabra en el orden señalado.

El señor RUCOBA TELLO mediante el uso de diapositivas trató sobre la visión, misión y funciones que desempeña la Sedapal. Añadió y dijo que la ciudad de Lima al 2030 será una ciudad de 13,5 millones de habitantes, siendo la meta a ese año llegar a una cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado de 98%, contando con fuentes de agua que aseguren el abastecimiento hasta el año 2050.

Su misión es brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reúso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por Sedapal, enriqueciendo la vida de las personas, generando valor económico, social y ambiental.

Dijo que hay 17 colectores primarios operan por encima de la capacidad de diseño (75% del diámetro). El 36.17% del total de kilómetros de colectores primarios (375.58 km), tienen una antigüedad mayor a 50 años.

Riesgos

Explicó las acciones para reducir la demanda de agua, y las acciones para optimizar y priorizar consumos, así también señaló los Reclamos Comerciales 2017- 2023 - Índice de deuda judicializada o en proceso de reclamo del Sector Industrial y Comercial a SEDAPAL

Señaló las acciones realizadas por Sedapal por facturaciones irregulares en los equipos comerciales Comas y Breña, la medida correctiva impuesta por SUNASS a los Equipos Comerciales Comas y Breña Resolución de Fiscalización N° 033-2020-SUNASS-DF

Dijo que Sedapal deberá devolver los montos cobradas indebidamente e intereses, a 9471 suministros que debió facturar por diferencia de lecturas y 1990 suministros que debió facturar por promedio de consumo del Equipo Comercial Comas (11,461 suministros en total)

Señaló que Sedapal S.A. deberá devolver los montos cobradas indebidamente con sus respectivos intereses, a los usuarios de los 4,986 suministros a los que debió facturar por diferencia de lecturas en la facturación de abril 2018 por su Equipo Comercial Breña.

El señor BARRERA, gerente Comercial de Sedapal mediante el uso de diapositivas trató sobre el fondo de la denuncia y de las acciones que realizó Sedapal, explicando el Informe N° 006-2020-EC-B los Equipos Comerciales Comas y Callao sustenta el tratamiento realizado a las medidas correctivas observadas por SUNASS, efectuando las rectificaciones de los recibos, la devolución de los importes facturados y devolución de los intereses (Total 16, 447 suministros derivados de las medidas correctivas N° 1 y 2 indicadas por SUNASS).

Dijo que con Informe N°150-2021- SUNASS-DF, SUNASS concluye que, SEDAPAL acreditó haber implementado las medidas correctivas No. 1 y 2 impuestas mediante la Resolución de la Dirección de Fiscalización N° 033-2020-SUNASS-DF  
INFORME N° 020-2019-2-0262

Sobre la Auditoria de Cumplimiento “Evaluación a los Procesos de Medición y Facturación, atención al cliente y Evaluación Seguimiento y Control del Equipo Comercial Breña Periodo enero a junio 2018 dijo que se inició de acciones legales de carácter civil contra los servidores comprendidos en los hechos.

También dijo que se inició acciones legales a que hubiere lugar entre los representantes legales de la contratista EULEN DEL PERU SE SERVICIOS GENERALES S.A. Y ACCIONA AGUA S.A.U.; Inicio de las acciones legales de indemnización económica contra los servidores y/o terceros involucrados y que Sedapal implementa directivas que garanticen e impida operaciones que se realice en el sistema comercial pueda ser compartida o trabajado por usuarios distintos a los que se haya asignado.

Sobre las acciones adoptadas dijo que SEDAPAL demandó en el 15° Juzgado Especializado de Trabajo permanente con Expediente 15135-2020-0-1801-JR-LA-15, por indemnización de daños y perjuicios, al 29.05.2023 se encuentra en la etapa procesal demanda, 1° instancia; La Gerencia de Asuntos Legales de SEDAPAL informa que, se encuentra en trámite el caso arbitral 0131-2019-CCL, por lo que se entiende que la EMPRESA ya adoptó las acciones contra el contratista y El caso arbitral 0131-2019-CCL, en relación con todas las penalidades aplicadas por el EC-B (registro real de las lecturas tomadas en campo a los medidores de los usuarios afectados con la sobrefacturación), fue declarado fundado la pretensión de la contratista.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del funcionario.

El congresista MORANTE FIGARI dijo que si esto está sucediendo en dos distritos no han hecho tal vez un rastreo de distritos que abastecen para ver si a lo mejor de no de una forma tan grande como se ha hecho entre estos dos distritos sino tal vez algo más espaciada o diversificada se haya podido presentar en eventos similares. Y pregunto qué medidas han tomado en términos prácticos y reales para evitar que esto no vuelva a suceder. Señaló que independientemente de la acción civil que han seguido contra estos funcionarios se les ha iniciado una acción penal porque esto claramente tipificaría como delito toda vez que estaría cometiendo el delito de apropiación ilícita y finalmente preguntó si se les ha iniciado un proceso administrativo sancionador para el retiro de estos trabajadores o funcionarios de la empresa.

Al respecto, el señor RUCOBA TELLO ellos han reportado estadísticos sobre los reclamos, dijo que se está trabajando los indicadores se está trabajando a partir de estos eventos. Con respecto a la acción penal, ello lo sigue la procuraduría. El proceso administrativo si se ha generado tal como se ha planteado. También se ha tomado las acciones con las recomendaciones para que no vuelvan a suceder. También el ISO 9000 se está trabajando.

El congresista MORANTE FIGARI observó que no se contestó sus inquietudes, el tema administrativo, sin embargo, no se comentó el tema penal, y cuál es el estado de la acción administrativa contra estos funcionarios.

El señor HANS BARRERA en cuanto a la acción penal nuestra gerencia de asuntos legales informa que ya la procuraduría ha tomado acción, por lo que precisó que Sedapal no ha hecho la denuncia. En cuanto al proceso administrativo la OCI solicita dos tipos de control uno de carácter administrativo y otro de carácter civil. El carácter de proceso administrativo si fueron declarados archivado, pero Sedapal ha continuado con el proceso civil.

El congresista MORANTE FIGARI mostró preocupación que le hayan declarado archivado, pidió explicación y precisión al respecto, entonces significaría que sigan trabajando en la empresa.

Al respecto, el señor RUCOBA TELLO dio lectura al documento que fue generado ante este hecho y sobre la información periodística, dijo que ya no se encuentran laborando en estos momentos.

El congresista MORANTE FIGARI recalcó su preocupación sobre la responsabilidad de las irregularidades de la facturación, por lo que pidió que se brinde información más precisa.

El gerente RUCOBA TELLO aclaró que leyó el informe en donde se concluye del sustento por la cual declaró que no había lugar a un proceso administrativo y tiene una serie de justificaciones.

El congresista MORANTE FIGARI instó y dijo que ellos debieron de haber emitido o la procuraduría o asesoría jurídica debió haber apelado esta resolución para que vaya a Servir, porque ¿cómo es posible que el área de procedimientos administrativos nos diga que el sistema open es deficiente en el sistema de control y tal?, dijo bueno estos señores pueden hacer lo que quiera, bueno como el sistema está abierto. Observó que la conclusión de estos hechos haya arribado a esto, el resultado de esa naturaleza deja mucho que desear.

Entonces dijo que esa comisión que dio lugar a la conclusión también debería ser revisada, dado que se ha robado al usuario y como Sedapal deben de saber qué tipo de proceso judicial tiene, como los penales. Frente a este tipo de informe, le queda claro que aquí no ha habido proceso penal, que claramente se ha cometido ilícitos, encuentra que este informe no es nada satisfactorio para la comisión, porque honestamente aquí ha habido una serie de irregularidades que ha afectado al ciudadanos, y eso no se puede permitir, cree que se necesita pedir que venga el jefe del OCI de Sedapal, o que venga la gente de contraloría para que informe esto, porque se teme percatarme de pasar por agua tibia de todo lo que ha venido sucediendo y esto no se puede dejar pasar.

El gerente RUCOBA TELLO esta situación nos ha hecho mucho daño, coincide que no debería de pasar en otra oportunidad, lo que él ha relatado es el informe del caso administrativo que se dio en el 2020 y del proceso que está en curso.

El PRESIDENTE en la misma manera mostró su preocupación sobre la denuncia de facturaciones irregulares en el servicio de agua potable a cargo de Sedapal, dijo que queda dudas de lo actuar de Sedapal. Luego, explicó sobre los puntos de preocupación que se trataron con los funcionarios de la SUNASS.

—o—

El PRESIDENTE indicó que, como tercer punto del orden del día, se abordaría la sustentación del contenido del predictamen recaído en el predictamen recaído en los proyectos de ley 3412/2022-CR, 3437/2022-CR, 3732/2022-CR y 4717/2022-CR que, con texto sustitutorio propone la ley del control del tabaco, de la nicotina y de sus sucedáneos para la protección de la vida y la salud.

Dijo que el este tema se encontraba por segunda vez en cuarto intermedio, en estas dos semanas de reflexión y análisis a lo señalado por los congresistas presento un nuevo texto sustitutorio. Previamente es importante señalar que la semana pasada, la comisión de salud

que es la comisión principal, ha aprobado un dictamen positivo del proyecto de ley 3437, el cual es muy parecido al texto que veníamos trabajando.

Explicó que después de consensuar el texto sustitutorio con el congresista Morante y tomar sus aportes y recomendaciones; y también con el dictamen de salud, el texto sustitutorio que hoy presento ha sido modificado concretamente en los artículos 8 y 9.

Señaló que en el artículo 8 referido a la prohibición total de publicidad, promoción y patrocinio se está excluyendo el párrafo que establece que la prohibición incluye la exhibición de los productos en los lugares de venta, físico o virtuales y en el artículo 9 queda como: “empaquetado y etiquetado”, eliminándose lo referido al etiquetado plano. Se mantiene que se prohíbe la impresión, en las etiquetas, publicidad, marcas, slogan y en cualquier signo que acompañe al producto, de los términos, “ligero”, “ultraligero”, “suave”, “supersuave”, “light”, “ultra light”, sinónimos u otros signos.

Dijo que eran los únicos cambios y quiero señalar nuevamente que no podemos retroceder en lo ya ganado para proteger la salud de los consumidores de estos productos.

El PRESIDENTE reabrió el debate, e invitó a los congresistas a intervenir.

Congresista Adriana TUDELA solicitó que se retiren los literales b) y c) del artículo 12 del texto sustitutorio, sustentando el por qué deberían ser retirados.

Congresista Jorge MORANTE, en la misma línea de la congresista Tudela solicitó que se retiren esos literales, señalando además que él había requerido a asesoría de la Comisión otros temas que no se habían tomado en consideración en el nuevo texto sustitutorio.

El PRESIDENTE escuchadas las intervenciones señaló que en aras de viabilizar el tema que ya había sido aprobado por la comisión principal aceptaba el retiro de los literales b) y c) del artículo 12 y con ese único cambio dio por agotado el debate.

El PRESIDENTE señaló que, no habiendo más intervenciones, dispuso someter a votación el predictamen recaído en los Proyectos de Ley 3412/2022-CR, 3437/2022-CR, 3732/2022-CR y 4717/2022-CR que, con el retiro de los literales b) y c) del artículo 12 en el texto sustitutorio repartido, en la ley que regula la venta de entradas a eventos de concurrencia masiva.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por mayoría, con 7 votos a favor de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Adriana Josefina Tudela Gutierrez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Segundo Teodomiro Quiroz Barboza y Paul Silvio Gutierrez Ticona; la congresista Margot Palacios Huamán votó en contra y los congresistas Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Jorge Luis Flores Ancachi y Miguel Ángel Ciccía Vásquez votaron en abstención.

—o—

Continuado con el orden del día, el PRESIDENTE inició la presentación del predictamen recaído en el predictamen Proyecto de Ley 4553/2022-CR predictamen que promueve una compensación al usuario por la interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado, modificando el decreto legislativo 1280, decreto legislativo que aprueba la ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento.

Dijo que esta iniciativa se basa en una recomendación que hizo la defensoría del pueblo al congreso de la república para reconocer la obligación de compensar a los usuarios de los

servicios de agua potable y alcantarillado a ser compensados ante la interrupción injustificada del servicio.

Señaló que para la elaboración del dictamen se solicitó opinión a la Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento (Sunass), Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), defensoría del pueblo, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y a la Asociación Peruana de Consumidores (Aspec).

Dijo que se recibieron las opiniones de Sunass, del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y de presidencia del consejo de ministros (PCM) en la búsqueda de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el país, en las situaciones que estén en riesgo los derechos humanos de los usuarios, tanto para aquellos que cuentan con micromedidores del servicio de agua potable y para aquellos que no lo tienen (que representa al rededor del 65% de la población).

Explico que si bien, el reglamento de la ley general de servicios de saneamiento prevé el derecho del usuario a percibir una compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar los prestadores de servicios a su propiedad por negligencia comprobada del prestador, la Sunass ha establecido que a fin de cumplir con dicha obligación, y en la medida que el daño a los usuarios ocurrirá con cierta probabilidad (riesgo por daños contra terceros), la empresa prestadora debe contratar una póliza de seguros que le permita responder efectivamente por los daños que pudiera ocasionar.

Señaló que, de esta manera, el artículo 82 del reglamento de calidad tiene prevista la obligación de la empresa prestadora de contar con una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros; y responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la actividad de la empresa prestadora. sin embargo, dicha póliza no contempla las interrupciones injustificadas del servicio de agua potable y alcantarillado por parte de las empresas prestadoras.

Manifestó que, además, es preciso indicar que dicha póliza de seguro lo vienen pagando los usuarios en cada recibo mensual de consumo de agua potable y alcantarillado. Por tales razones, consideró que se hace necesario el Decreto Legislativo 1280, Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, para complementarla con las normas correspondientes para garantizar la efectiva prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, y con ello garantizar la no vulneración de derechos humanos de los usuarios.

Explicó que esta forma, de conformidad a lo dispuesto en el artículo ii del título preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se corrige una norma que afecta los intereses del consumidor aplicando el principio de soberanía del consumidor contemplado en el numeral 1 del artículo v del mismo título preliminar, el “derecho a la protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física” tal como establece el inciso a) del artículo 1 del mismo código y las normas sobre salud y seguridad de los consumidores a que se refieren los artículos 63 y siguientes del aludido código.

Explicó que, no obstante, la regulación vigente no contempla un resarcimiento adecuado de los impactos que puede generar la deficiente prestación de los servicios de agua y alcantarillado. al respecto, los casos más emblemáticos fueron los aniegos producidos en lima: en el 2012, en el distrito de Villa María del Triunfo y en los años 2019 y 2021, en el distrito de San Juan de Lurigancho, en los que se evidenciaron la falta de compensación oportuna, ya que no solo se originaron daños a los bienes muebles sino también afectaciones al derecho al trabajo, a la

salud, a la vivienda, al libre desarrollo de la personalidad, a la tranquilidad, a la libertad de empresa y comercio, entre otros.

Mencionó que el dictamen considera que es necesario señalarlo textualmente en el Decreto Legislativo 1280 y para ello plantea un texto sustitutorio estableciendo que será el reglamento quien establecerá la calificación de las situaciones en las que procederá la compensación, es decir el propio regulador establecerá las condiciones y situaciones en las que procede compensar al usuario afectada por la interrupción del servicio.

En tal sentido, dijo que se incorpora el párrafo 24.3 en el artículo 24 del decreto legislativo 1280, ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, estableciendo que, “de producirse una interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado por causa atribuible al prestador de los servicios que afecten derechos fundamentales de los usuarios, el prestador del servicio devuelve al usuario afectado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con dicho servicio. el reglamento establece la calificación de dichas situaciones.”

Finalmente dijo que, del mismo modo, se menciona que la reglamentación de la norma no puede llevar a que esta se evada con requisitos o aprobaciones previas. se busca proteger que se cumpla tal mandato antes mencionado.

No habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dispuso someter a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4553/2022-CR que, con texto sustitutorio propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, para disponer la devolución de pago y compensación al usuario en caso de interrupción del servicio de agua potable o alcantarillado.

Sometido a votación nominal el dictamen 4553/2022-CR fue aprobado por MAYORÍA con 13 votos a favor de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Kelly Roxana Portalatino Ávalos, Margot Palacios Huamán, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Segundo Teodomiro Quiroz Barboza y Paul Silvio Gutierrez Ticona. La congresista Adriana Josefina Tudela Gutierrez votó en contra. Sin abstenciones.

—o—

El PRESIDENTE prosiguiendo con el último tema de la orden del día, inició la presentación del avance del informe de gestión de la comisión en el período anual de sesiones 2022 – 2023.

Informó al pleno de la comisión los índices de la gestión que se han obtenido en el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023.

Dijo que hasta la fecha la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en lo que a su función legislativa se refiere, ha aprobado nueve leyes y las detalló:

1. Ley que amplió la vigencia del pasaporte por 10 años
2. Ley que garantiza la publicación de las resoluciones de Indecopi
3. Ley que promueve el registro de signos distintivos estableciendo la reducción del derecho de tramitación para la micro y pequeña empresa.
4. Ley de protección de los emblemas de la Cruz Roja
5. Ley que otorgó a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones
6. Ley que redujo el plazo de respuesta en los servicios financieros

7. Ley para combatir los cárteles y fomentar la libre competencia.
8. Ley que fortalece a las cajas municipales de ahorro y crédito y promover la inclusión financiera.
9. Ley que garantiza la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada.

Dijo que hay una autógrafa pendiente de publicación respecto de la ley que fortalece la protección y defensa del consumidor en las municipalidades distritales y municipalidades provinciales.

Explicó que se han dictaminado aproximadamente 48 proyectos de ley que se reflejan en los 38 dictámenes aprobados. Dijo que en la agenda del pleno están agendados 11 dictámenes entre los que destacó: la ley para combatir la venta ambulatoria de los chips; La ley que prohíbe las llamadas *spam*; La ley que incorpora a los organismos reguladores a los Macs y declara de interés nacional la creación de la ventanilla del consumidor; La ley para facilitar la indemnización en los conflictos de consumo y por daños ambientales, entre otros.

En lo que a la función fiscalizadora se refiere, dijo que se realizaron visitas inopinadas, inspecciones, entre las que destacan: La visita inopinada de fiscalización al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, específicamente a los servicios de ginecología y traumatología donde se pudo verificar un situ las limitaciones y falta de atención oportuna a los pacientes, la misma que conllevó a tomar decisiones inmediatas por parte del director general del hospital y atender de manera inmediata los casos que presentados; La visita de supervisión y fiscalización a los servicios se la línea 2 del Metro de Lima y Callao, donde se supervisó la ejecución y desarrollo del megaproyecto que beneficiará a miles de usuarios de la línea 2 del metro de lima y callao, así también en compañía de funcionarios del Ositran se fiscalizó el correcto cumplimiento al plan de supervisión aprobado por este último.

En lo que a la función de representación se refiere, dijo haber realizado 4 audiencias descentralizadas en las ciudades de Chimbote, Huaraz, Ilo y Trujillo. En cada audiencia se escuchó y atendió la problemática que afecta a la ciudadanía, en lo que respecta a la defensa de sus derechos como consumidores, conjuntamente con los representantes de los organismos reguladores de los servicios públicos. De esta manera se conoció los problemas que aquejan a los ciudadanos sobre el mal servicio por parte de las empresas proveedoras de los servicios de agua potable, energía eléctrica, banca y Afps, así como telefonía, entre otros.

Señaló que se organizó el foro internacional virtual: **LA SUPERINTENDENCIA DE CONSUMO EN EL PERÚ Y SU IMPORTANCIA** en octubre de 2022, donde se contó con ponentes internacionales especialistas en consumo de la República Federativa del Brasil, República Dominicana y la República de Chile.

Señaló que el Módulo de Atención al Consumidor a cargo de la comisión ha procesado hasta la fecha un aproximado de 1185 casos entre denuncias, reclamos y quejas de consumidores y usuarios, brindándose la orientación pertinente en materia de consumo, brindándoles apoyo legal y comercial, privilegiando la solución de sus conflictos a través de los medios alternativos de solución de conflictos y también es importante destacar la reinauguración de dicho módulo que estuvo cerrado desde la pandemia del Covid 19 en marzo de 2020, hay que destacar que desde la reinauguración, que contó con la presencia del presidente del congreso, la atención presencial continúa y no ha sido interrumpida durante la presente gestión.

Explicó que se trazó hacer un trabajo técnico, y por ello se han dictaminado proyectos de ley de todas las bancadas y que en su mayoría contaban con opiniones de los sectores involucrados. los dictámenes que se trabajaron fueron consensuados no sólo con las instituciones competentes sino también con los despachos de los congresistas proponentes y

es importante agradecer la buena disposición del trabajo que se realizó entre el equipo técnico de la comisión y los asesores de sus despachos.

Explicó que con lo señalado a modo de resumen podemos afirmar que hemos cumplido con el plan de trabajo que nos trazamos al iniciar la gestión, en 23 sesiones en total y todo ello no hubiera sido posible sin el aporte de cada uno de los miembros de la comisión.

Agradeció a la Mesa Directiva, integrada por las congresistas Adriana Tudela y Digna Calle Lobatón, ya cada uno de los miembros de la comisión, tanto a los que iniciaron y los que se sumaron en el último tramo, señalando que sus intervenciones y sugerencias siempre fueron bienvenidas.

Finalmente señaló que este adelanto de resumen de gestión será debidamente actualizado, ampliado al detalle e incorporado a la memoria de gestión que en su oportunidad se remitirá a la oficialía mayor, a los despachos congresales y será colgado en la página web, tal como lo ordena el reglamento del congreso, nuevamente agradeció el apoyo recibido y señaló que se han logrado los objetivos propuestos en el Plan de Trabajo.

Congresista Adriana TUDELA felicitó la gestión realizada y destacó el trabajo técnico que se realizó a lo largo del año.

Congresista Jorge MORANTE, felicitó la gestión realizada por la comisión y destacó la disposición democrática que tuvo el presidente durante la misma.

El PRESIDENTE agradeció las palabras de los señores congresistas intervinientes, señalando que nada hubiera sido posible sin el apoyo de los miembros de la Comisión.

—o—

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobado. Al mismo tiempo, refirió que se continuará con la audiencia pública en la ciudad de Trujillo.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la vigésima primera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 13 h 58 min.

**ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ**  
Presidente

**ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ**  
Secretaria

*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.*