

ACTA

PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Plataforma Microsoft Teams
Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo
Viernes 22 de setiembre de 2023

Resumen de acuerdo:

- 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 la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 10 h 35 min del día viernes 22 de setiembre de 2023, y verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Wilson Soto Palacios, presidente de la Comisión, dio inicio a la primera sesión extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2023-2024, con la asistencia de los congresistas titulares MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio y JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros. Se contó con la participación del congresista ANDERSON RAMÍREZ, Carlos.

También se dio cuenta de las licencias y justificaciones de inasistencias de los señores congresistas ALEGRÍA GARCÍA, Arturo; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; CORDERO JON TAY, Luis Gustavo y LUNA GALVEZ, José LEÓN.

ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se abordará el tema: *Seguridad de los usuarios, fiscalización y sanciones en el servicio de transporte terrestre – accidente en el sector Huacoto, Anco, provincia de Churcampa, región Huancavelica*, en ese sentido, para tratar el asunto se ha invitado al señor William Elías Rodríguez Landeo, Superintendente de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) y al señor Alexis Catalino Carranza Kauoxs, director ejecutivo del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – Provias Nacional (PVN), que en su representación se encuentra el señor Maurino Guerrero Caballero, subdirector de Conservación de Provias Nacional.

Al respecto, comunicó que la convocatoria a la presente sesión extraordinaria obedece a las constantes preocupaciones de la seguridad de los usuarios en el servicio de transporte terrestre, como el caso suscitado en Huacoto, Anco, provincia de Churcampa, Región Huancavelica, en donde habría un aproximado de 25 fallecidos. Seguidamente, les dio la bienvenida a los invitados y le otorgó el uso de la palabra al señor Maurino Guerrero Caballero, subdirector de Conservación de Provias Nacional.

El señor GUERRERO CABALLERO inicio su exposición explicando los alcances que brinda el Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – Provias Nacional, acto seguido, trató sobre el accidente de tránsito ocurrido el 18 de setiembre del 2023, en el distrito de Cosme, provincia Churcampa, departamento de Huancavelica, en donde habría 24 fallecidos y 38 heridos. Al respecto, refirió que el accidente es muy probable que por la lluvia de la madrugada el conductor no haya podido visualizar el camino, el cual por el derrumbe se habría reducido la carretera. Luego, señaló que, Provias Nacional que está a cargo de la zona de Huancavelica, está en proceso dos contratos de conservación por niveles de servicio, lamentablemente en estos momentos no se tiene ningún contrato de servicio, todo el departamento está a cargo de la unidad zonal.

Al mismo tiempo, explicó con relación a los contratos de conservación, concesiones y proyectos que abarca entre la zona de Ayacucho y los Libertadores; y abordó sobre las maquinarias con las que se cuenta y de los tramos que, según la necesidad de la urgencia se desplazan a dichos sectores sugeridos, que van rotando para atender a los 1520 kilómetros de unidad zonal de Huancavelica. Así también, dio cuenta con detalles sobre la limpieza de derrumbes que se realizó en las carreteras.

En el mismo sentido, el señor RODRÍGUEZ LANDEO explicó en torno a las funciones que le compete a la Superintendencia de Transportes Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran). Luego, trató sobre las consecuencias que ocasionó el accidente de tránsito ocurrido el 18 de setiembre del 2023, por el ómnibus de propiedad de la empresa Expreso Internacional Molina S.A.C. y detalló sobre las características del ómnibus y de la certificación de inspección vehicular.

Siguiendo con su exposición desarrolló los temas de la distribución de unidades desconcentradas, las estrategias de seguridad y fiscalización que contiene los siguientes aspectos: fiscalización orientativa, fiscalización preventiva, potestad sancionadora y, control y monitoreo. Asimismo, trató sobre los siguientes asuntos: alcances de la metodología de implementación; fiscalización orientativa, estrategia de supervisión y monitoreo; terminales habilitados a nivel nacional; puntos de control de transportes, que abarca 36 lugares de control permanente y 329 puntos de control móviles; fiscalización de campo; número de intervenciones y fiscalizaciones de campo, y servicios complementarios.

Finalmente, explicó sobre el procedimiento administrativo sancionador que se aplica a las rutas de las empresas de transportes autorizadas de las regiones Junín, Huancavelica y Ayacucho, y dio detalles de los números de expedientes administrativos sancionadores en general.

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

En cuanto a las exposiciones de los funcionarios, observó y refirió que sólo entre el 2021 y el 2022 vía en donde ocurrió el accidente, ha sido el escenario de 652 accidentes de tránsito según la Superintendencia Transporte Terrestre de Sutran. Ante ello, indicó que le preocupa la situación suscitada, toda vez que pasará algunos meses, sucederá lo mismo y se escuchará las mismas noticias de fallecimiento de personas. Al respecto, en cuanto a las sanciones, hizo las siguientes preguntas: qué acciones está realizando la Sutran, si esas empresas que tienen esas rutas, seguirán recorriendo sus ómnibus, si se han aplicado los seguros para indemnizar a los deudos de los fallecidos y cuál es el procedimiento.

Sobre las preguntas antes expuestas, el señor RODRÍGUEZ LANDEO detalló sobre los hechos y consecuencias que ha traído del accidente ocurrido, y estimó que muchos de esos sucesos

lamentables se deben a la conducta de la persona. Informó que, por parte de la Sutran tienen el plan de fiscalización y operativo de prevención en los terminales, además, señaló que brindan capacitaciones a los conductores, exigiéndoles que se tomen las medidas necesarias para evitar las consecuencias fatales que se ha visto. Luego, explicó sobre la cobertura que brinda el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y aclaró que el ómnibus que sufrió el accidente contaba con todos los documentos del seguro; que los fallecidos y heridos cuentan con el seguro respectivo, el cual se activa automáticamente.

El PRESIDENTE refirió que es preocupante la ruta que tiene del distrito de Anco, provincia de La Mar, departamento de Ayacucho, considerando que dicha carretera une a 3 regiones, como la de Junín, Huancavelica y Ayacucho, en donde existe gran cantidad de demandas de vehículos que se desplazan. Entonces, dijo que, como representante de Huancavelica, muchas veces él ha pasado por esa ruta y ha presenciado la problemática de la carretera, la cual estaría produciendo dichos accidentes, por lo que preguntó, qué acciones va a realizar Provias Nacional. Asimismo, comunicó que se ha convocado a reunión con la presencia de los 3 gobiernos regionales y de Pro inversión, por lo que exhorta a los funcionarios de Provias Nacional que se realice el mantenimiento permanente a esas rutas, para evitar accidentes.

Al respecto, el señor GUERRERO CABALLERO trató sobre los contratos de conservación, concesiones y resaltó que se está a la espera que culmine algunos que están en proceso, el cual va a garantizar una adecuada conservación de dicha vía, y con ello, también se va a disminuir la carga. Luego, ahondó sobre los estudios de los tramos en la sierra y de los convenios, y finalizó diciendo que se está trabajando para mejorar las carreteras.

El PRESIDENTE observó y dijo que dichas vías tienen un aproximado de 60 años de antigüedad y que los accidentes son permanentes, por ello a través del despacho se ha reiterado la remisión de los oficios, informando de la problemática de los derrumbes que afecta a las carreteras, por lo que exhortó a los funcionarios que realicen un trabajo en conjunto y que Provias Nacional arregle esas vías, dado que desde la comisión se trabajará por todos los usuarios.

—o—

Prosiguiendo con el orden día, el PRESIDENTE señaló que se tiene programada la invitación a la señora Verónica Zambrano Copello, presidenta del directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran, para que exponga sobre el trabajo que está realizando en favor de la protección de los usuarios de las infraestructuras concesionadas a nivel nacional, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La señora ZAMBRANO COPELLO mediante el uso de diapositivas trató sobre la función de supervisión que realiza el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran, el cual está basada en los contratos de concesión firmados por el Estado, representados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y comunicó que actualmente supervisan 8 contratos de puertos, 3 contratos de aeropuertos, 1 contrato de hidrovía, 16 contratos de red vial, 2 vías férreas y 2 metros?. Asimismo, añadió que dentro de sus funciones está la de emitir opiniones en materia de adenda e interpretación de los contratos mencionados.

Asimismo, abordó sobre el tema de los niveles de servicios en carreteras que brindan y en torno a las concesiones de la red vial e informó que también supervisan que estos indicadores se cumplan en las vías, para la satisfacción de los usuarios.

De otro lado, en el tema de aeropuertos, dijo que verifican los niveles de calidad y de servicios en aeropuertos; y desarrolló sobre los alcances de los contratos de concesión en el Perú. De la misma manera, señaló que supervisan las terminales portuarias en el aspecto de las concesiones, niveles de servicios y productividad.

Seguidamente, trató sobre la supervisión de la operación en vías férreas, metros, concesión ferroviaria, ferrocarril del centro, del sur y sur oriente; así como del Metro de Lima - Línea 1, Metro de Lima – Línea 2, y sobre los alcances de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público. Luego, desarrolló los contenidos y alcances de la gestión que están realizando en el ámbito del fortalecimiento de la participación ciudadana, consejos de usuarios en los aeropuertos, puertos, red vial y ferroviarios.

Así también, trató sobre la presencia del Ositran en las infraestructuras que se encuentran bajo su supervisión, el cual se viene llevando a cabo a través de las oficinas desconcentradas y de los centros de orientación, como: en el aeropuerto de Iquitos, en el aeropuerto del Cusco, en el aeropuerto de Arequipa, en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, en el terminal portuario del Callao y en otras Infraestructuras de Lima y Callao. Acto seguido, abordó sobre las situaciones en torno a la atención de consultas y denuncias; capacitación y acercamiento al usuario; orientación al usuario y atención de denuncias y mediante gráficos detalló la estadísticas y actividades de capacitación.

Por otro lado, explicó sobre los siguientes temas como: soluciones a los reclamos de los usuarios en la primera instancia, reclamos presentados en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (enero a julio de 2023), de los reclamos presentados en la red vial (enero a julio de 2023) y de las denuncias recibidas en lo que va del 2023.

Finalmente, trató sobre las normas de protección al usuario que abarca el reglamento, el cual establece los derechos y obligaciones de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público bajo el ámbito de competencia del Ositran y del procedimiento para la presentación de denuncias contra las entidades prestadoras. Así también, abordó con relación al contenido del reglamento de atención de reclamos de usuarios, el mismo que establece normas sustantivas y procesales que rigen la solución. Sobre el particular, trató sobre los procesos que son sometidas a los órganos correspondientes y de la actuación de estos casos ante el Tribunal del Ositran en segunda instancia administrativa.

El PRESIDENTE comenzó sus preguntas, manifestando su preocupación por el inconveniente de la remisión de la documentación a través de la mesa de partes virtual del Ositran, el cual está ocasionando dificultades y obstáculos a los usuarios que necesitan realizar acciones administrativas, siendo este muy poco amigable para su fin; por lo que pidió que se revise y actualice el portal de dicha institución.

Con relación al contrato de concesión que tiene el Estado con DEVIANDES, concesionario de la vía IIRSA Centro Tramo 2 (Carretera Central), dijo que se tiene conocimiento que se encuentra suspendida temporalmente la instalación del nuevo peaje en Ticlio, debido a la fuerte oposición social. Sin embargo, esta preocupación está latente, por ello, preguntó, hasta cuándo se ha previsto la suspensión de dicho peaje y si el Estado está asumiendo económicamente estos costos, de ser así, cuánto es el monto.

Luego, refirió que los usuarios han efectuado serias denuncias respecto al mal estado de la pista de aterrizaje del aeropuerto Capitán FAP Guillermo Concha Ibérico de la región Piura, situación que puede agravarse como consecuencia de precipitaciones fluviales asociadas al fenómeno El Niño. En ese sentido, preguntó, qué acciones está realizando el Ositran para velar

por el cumplimiento del programa de mantenimiento periódico por parte del concesionario Aeropuertos del Perú S. A., así como para supervisar la correcta ejecución de los trabajos de mantenimiento que se vienen realizando en la pista principal y de calles de rodaje.

Por otro lado, manifestó que, debido a hechos recientes de interrupción de la prestación del servicio público de transporte ferroviario de la Línea 1 del Metro de Lima que perjudicó a los usuarios de dicho servicio, preguntó, si puede ilustrar acerca de qué mecanismos se emplean para supervisar el cumplimiento de protocolos de seguridad del sistema eléctrico de Línea 1 del Metro de Lima. Al mismo tiempo, dijo que, a la fecha, la concesionaria GyM Ferrovías cuenta con una póliza de seguro que brinda cobertura ante eventuales fallas del sistema eléctrico.

Igualmente, señaló que hace pocas semanas se produjo un incidente relacionado con el uso de baños públicos en el aeropuerto de Lima, en el cual se planteó el tema del uso de baños de mujeres por personas que se autodenomina “mujeres transgénero”. Sobre dicho incidente el Ositran emitió un comunicado señalando “ser respetuoso de la identidad de género y que se encuentra en contra de cualquier acto de discriminación”; por lo que preguntó, qué ley establece expresamente que es un derecho de las personas de sexo masculino, en función a su “identidad de género”, de hacer uso de los servicios higiénicos de uso público destinados para personas de sexo femenino, que son usados de forma compartida mujeres, niñas y adolescentes. En ese sentido, preguntó, si existe en el contrato de concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de alguna cláusula que autorice a Lima Airport Partners S.R.L., de ir en contra de lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Edificaciones respecto al uso de los servicios higiénicos de uso público diferenciados por sexo.

Prosiguiendo con las preguntas, refirió que actualmente las oficinas del Ositran en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, no están en la zona de abordaje, que es el lugar donde generalmente los consumidores tienen problemas con el servicio de las aerolíneas, por lo que preguntó, si en los nuevos ambientes de dicho aeropuerto, se ha previsto que el Ositran se acerque a los usuarios y si tendrá el Ositran acceso a la zona de abordaje como una ventanilla o counter para atender dichos reclamos. Finalmente, comunicó que en la visita realizada este mes en el Metro de Lima Línea 1, se confirmó que el Ositran tiene una oficina en la estación *La Cultura*, lo que le llama la atención, es que el concesionario no tiene una oficina o lugar que facilite la recepción de los reclamos de los consumidores, por lo que sugirió que se debería de tener en consideración de los usuarios que están de paso por las estaciones y generalmente con mucha prisa. Ante ello, hizo las siguientes preguntas: si se ha evaluado cómo promover la cultura del reclamo, qué canales tienen los usuarios para presentar reclamos ante el servicio del concesionario y quizás se podría promover que el Ositran también esté presente en las estaciones más concurridas con el fin de promover derechos y recibir reclamos.

Contestando a las preguntas, la señora ZAMBRANO COPELLO, en cuanto a la mesa de partes virtual, dijo que se revisará cuál es la dificultad, sin embargo, indicó que es la más utilizada. Con relación al aeropuerto de Piura y del peaje de Ticlio, refirió que actualmente existe sobre ese tema un arbitraje y que ellos como Estado no pueden dar mayor información, porque es un tema que tiene que ver directamente entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con el concesionario. Sobre el aeropuerto de Piura y la línea 1, cedió la palabra al ingeniero Francisco Jaramillo, gerente de supervisión y fiscalización del Ositran.

El señor JARAMILLO TARAZONA complementando sobre el asunto del aeropuerto de Piura, señaló que el Ositran supervisa la prestación de los servicios y la continuidad de las operaciones aéreas, y como se habría señalado que el contrato establece mecanismos que efectúa trabajo de mantenimiento correctivo y preventivo, entonces eso es para garantizar la continuidad, al mismo tiempo, explicó sobre la vida útil de los pavimentos, su necesidad y el

proceso de rehabilitación y dijo que el concesionario viene haciendo esas labores para garantizar la continuidad, paralelamente el Ositran supervisa todas esas actividades.

Luego, informó que las actividades de mantenimiento y rehabilitación integral de los pavimentos, el Ositran lo supervisa. Con relación a la interrupción de los servicios ferroviarios de la Línea 1, refirió que efectivamente hubo una falla imprevista en el sistema eléctrico y argumentó que dicho proceso como parte de supervisión, el Ositran viene recabando la información de evidencias de cierto incumplimiento y se actuará con la aplicación de sanción, pero son actos en proceso de investigación. Sobre el asunto de la póliza y seguros en el contrato de concesión, refirió que ésta debe contemplarlo para garantizar la continuidad, para cubrir las afectaciones y daños en el momento que ocurriera alguna incidencia, toda vez que el concesionario va a tener que activarlo. Ante ello, refirió que, dentro de la supervisión y fiscalización de las pólizas de seguro, el área que está a su cargo, y es el que supervisa la vigencia.

La señora ZAMBRANO COPELLO señaló que, en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, no tiene oficina de atención, toda vez que tiene que estar establecido en el contrato de concesión, sin embargo, en el nuevo terminal se está evaluando el escenario de estar en el interior, no obstante, actualmente si tienen personal de atención que están atentos. En el caso de la Línea 1, refirió que, sí se cuenta con oficina de atención de usuarios en la estación de Cabitos y en la estación del Presbítero Maestro, para hacer los reclamos. Con relación a los letreros de los servicios higiénicos, dijo que ellos han sido claros en señalar que los baños deben tener la identificación como siempre ha sido de varones o mujeres y cualquier cartel adicional puede inducir a confusión, por ello han pedido que lo retiren, sin embargo, no puede dejarse de preguntar, qué se entiende por baños de damas y de mujeres.

El PRESIDENTE preguntó, cuándo se va a abrir el aeropuerto de la provincia de Jaén, Cajamarca, el mismo que se encuentra cerrado.

Al respecto, el señor JARAMILLO TARAZONA dijo que el aeropuerto de Jaén, Cajamarca no está en un contrato de concesión, está a cargo de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial y que efectivamente se ha evidenciado que los pavimentos han tenido fallas, por ello se ha suspendido las operaciones aéreas, por un tema de seguridad.

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.

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

Eran las 12 h 06 min.

WILSON SOTO PALACIOS
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
secretaría