

ACTA

CUARTA SESIÓN EXTRAORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Semipresencial

Plataforma Microsoft Teams
Sala Fabiola Salazar Leguía – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre
Lunes 5 de febrero de 2024

Desde la Sala Fabiola Salazar Leguía del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 10 h 11 min del día lunes 05 de febrero de 2024, 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 Cuarta 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 BARBARAN REYES, Rosangella Andrea; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio, JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

ORDEN DEL DIA

El PRESIDENTE señaló el tema de la sesión: *Problemática por los retrasos, suspensión y cancelación de vuelos a nivel nacional que afectaron a los usuarios del servicio de transporte aéreo*. Antes de iniciar la sesión se difundió un video, sobre el acontecimiento ocurrido en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, que fuera difundido por algunos medios de comunicación. Refirió que, tomando conocimiento de estos hechos, se constituyó en el aeropuerto y pudo escuchar directamente las denuncias de los pasajeros que se encontraban varados con vuelos cancelados o reprogramados.

Sobre el lamentable suceso, alertó que miles de pasajeros desde el jueves 1 de febrero, se les cancelaron vuelos sin brindarles información y explicación alguna. Asimismo, hizo de conocimiento de varios incidentes, como el de una pasajera que tenía que tomar su vuelo a la ciudad de Ayacucho donde estaban velando a su madre y le reprogramaron el vuelo; otro que perdió su cita médica; otros que perdieron citas judiciales, así como turistas nacionales y extranjeros que perdían el vuelo de conexión a su destino, trayéndoles como consecuencias, mayores gastos de alojamiento, tiempo, entre otros aspectos.

Así también, indicó que se apersonó a fiscalizar el trabajo de las oficinas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran). Luego, expresó que las empresas aéreas están obligadas de brindar información oportuna y veraz a los pasajeros, pues éstas tenían conocimiento de las reprogramaciones y cancelaciones desde el jueves 1 de febrero por la tarde, el no hacerlo podría constituir una infracción al artículo 2 del Código del Consumidor.

Con esa preocupación, procedió a verificar si tanto Indecopi como Ositran han asesorado y generado los reclamos de parte de los consumidores. Seguidamente, dijo que el viernes por la tarde ya se tenía conocimiento de una presunta solución y que se normalizarían los vuelos programados, sin embargo, este es un problema recurrente y los más perjudicados son los pasajeros del servicio de transporte aéreo y por dicha razón se tiene que buscar la solución.

Por esas consideraciones, indicó que se invitó al ministro de Transportes y Comunicaciones (MTC), quien ha delegado su representación en Donald Castillo Gallegos, director general de Aeronáutica Civil, quien se encuentra acompañado por los funcionarios: Sady Beamont Valdez y Karla Albañil Alban, inspectores de Navegación aérea.

Así también, mencionó que se cursó invitación al presidente de directorio de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac), que como se tiene conocimiento ya no se encuentra en el cargo, por lo que está presente la señora Zoila Terry Soto, gerente general, quien se encuentra acompañado por los funcionarios: Miguel Mena Ramírez y Jorge Merino Rodríguez. Asimismo, se le cursó invitación a la representante del Indecopi y se encuentra en sala la señora Milagros Pozo Ascuña, directora de la oficina de Fiscalización quien se encuentra acompañada por los funcionarios: Rodrigo Delgado Capcha, secretario técnico y la doctora Ivett Sanguinetti. Del mismo modo, se dejó constancia que se remitió invitación a la presidenta ejecutiva del Ositran, al presidente del directorio de Lima Airport Partners (LAP) y a la Asociación de Empresas Aéreas (AETAI), quienes no se han hecho presente.

Seguidamente, les dio la bienvenida a los invitados que asistieron y les otorgó el uso de la palabra, empezando por el señor Donald Castillo Gallegos, director general de la Dirección de Aeronáutica Civil, en representación del ministro de Transportes y Comunicaciones, para que explique sobre las acciones adoptadas ante los hechos descritos.

El señor CASTILLO GALLEGOS inició su exposición explicando sobre la situación del estado de la torre de control y dio a conocer que faltarían controladores aéreos de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac). Al respecto, abordó sobre las acciones que han realizado frente a lo acontecido, el cual ha generado retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, afectando a los usuarios.

Al respecto, manifestó que procedieron a tomar las acciones para poder mitigar estas irregularidades que se están presentando. Al mismo tiempo, explicó sobre el procedimiento para solicitar la exención en el aeropuerto, esto, a efecto de que los controladores puedan ejercer sus servicios en un tiempo mayor que lo establecido y una vez revisado, se le conminó a una serie de requisitos, tal como se le ha pedido hasta el 31 marzo del presente, acto seguido se aprobó el tiempo de la exención, por lo que se volvió a la normalidad. Con esa explicación, refirió que las cancelaciones han sido superadas, no obstante, seguirán trabajando en coordinación con Corpac y en el plazo de 60 días aproximadamente que se les ha otorgado. Recalcó en el tema del acto de exención, a lo que dijo que es un proceso legal nacional e internacional. Acto seguido, comentó sobre las capacitaciones dirigidas a los controladores aéreos, entre otros argumentos de importancia.

La señora TERRY SOTO mediante el uso de diapositivas inicio su exposición tratando sobre los alcances de las competencias que le compete a Corpac y dijo que tienen el encargo de brindar servicios de navegación aérea y servicios aeroportuarios, de acuerdo con normas técnicas y operacionales emitidas a nivel nacional e internacional, bajo ejes de acción.

Señaló que Corpac es una empresa pública, que se rige por la Ley de Actividad Empresarial del Estado, por la Ley General de Sociedades, por su Estatuto Social y que dependen del

Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y que su proceso presupuestal y de gestión administrativa son normados por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe).

Por otro lado, explicó sobre los servicios que brindan, que son necesarios para la seguridad de sus operaciones y comprende toda la red aeronáutica del Perú, entre otros servicios relacionados al aeropuerto. Asimismo, dijo que los servicios que se brindan en el lado de tierra del aeropuerto incluyen la atención a los operadores de transporte aéreo, cuyas aeronaves se encuentran allí, así como a los usuarios que utilizan el terminal aéreo.

Siguiendo con su exposición, ilustró los alcances del *Plan de Vuelo Corpac*, nueva gestión 2023 -2024, diseño y ejecución de una estrategia de modernización integral, basado en 8 pilares de trabajo y dijo que el objetivo es llevar a cabo cambios estructurales y consolidar altos estándares en la administración de los servicios aeroportuarios y el ordenamiento de tránsito aéreo en el país.

Al mismo tiempo, ante la generación de retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, afectando a más de 6000 pasajeros, trató sobre las acciones y asuntos, para que no se generen mayores afectaciones a los usuarios, como son: finalización de la exención; déficit de controladores aéreos en el Centro de Control – área radar (ACC) y emisión de NOTAM indicando las medidas de espaciamiento entre aeronaves que operarían en el espacio aéreo peruano, con el objetivo de salvaguardar la seguridad operacional; ha emitido la exención por 2 meses adicionales; se ha conformado un equipo técnico para el trabajo conjunto con la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) para evitar situaciones futuras.

En la misma línea, señaló que se está trabajando en herramientas que mejoren la planificación y optimización de personal operativo en el Centro de Control – área Radar (ACC). Luego, abordó sobre los siguientes aspectos: de los Convenios de Administración de Recursos (CAR) y de la reorganización; autorización para suscripción de CAR, establecido en la ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2024; proceso de reorganización integral de Corpac S.A., incluyendo al Centro de Instrucción de Aviación Civil, entre otros temas.

Seguidamente, anunció sobre los cursos dirigidos a los controladores de tránsito aéreo, personal operativo y administrativo de Corpac, y explicó sobre la metodología de gestión de proyectos, al mismo tiempo, desarrolló sobre los proyectos en ejecución para modernización de equipos de navegación aérea.

Luego trató sobre de las medidas que están trabajando en Corpac, como la conformación de un equipo para el trabajo conjunto con la DGAC del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para evitar situaciones futuras, con herramientas que mejora la planificación y optimización con el personal operativo del centro de control de área radial. Acto seguido, desarrolló sobre la situación del estado de los controladores y del área del control radar, que es donde habría deficiencia.

Añadió y explicó sobre el aspecto del proceso de reorganización de Corpac, que está incluida el Centro de Instrucción de Aviación Comercial (CIAC), este trabajo permite ver las capacidades, perfiles, las operaciones del tema aeronáutico a nivel región e indicó que con esto va a permitir asentar más a nuestra realidad peruana.

La señora POZO ASCUÑA mediante el uso de diapositivas delimitó y explicó las competencias que le corresponde al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi. En cuanto a los derechos de los consumidores, señaló que

el Código de protección y Defensa del Consumidor, comprende el cumplimiento de itinerario; información: accesible, oportuna y clara; información sobre las condiciones y restricciones de los boletos comercializados, protección frente a cláusulas abusivas y del libro de reclamaciones. Así también, dijo que el Indecopi investiga, sanciona y ordena medidas correctivas, en caso lo amerite.

En cuanto a los servicios de transporte aéreo de pasajeros, mencionó que entre los principales derechos e infracciones se tiene: derecho a la idoneidad del servicio (art. 19 del Código), se da en el incumplimiento de itinerario en el servicio de transporte: cancelaciones, reprogramaciones y retrasos. Derecho a transferir su pasaje a otra persona o postergar la fecha del viaje (66.7 del Código). Derecho a obtener información de manera suficiente, apropiada y oportuna (art. 2 del Código). Derecho a la protección contra las cláusulas abusivas (art. 50 del Código) y Derecho a exigir la entrega del libro de reclamaciones (art. 152 del Código).

Dentro de las acciones en lo que va del año, ilustró con estadística lo concerniente al transporte aéreo de las sanciones impuestas, en el cual se han impuesto 2235 que equivale a 5000 UIT y dijo que las mayores multas le competen a la ciudad de Lima, seguidos de Cusco y Lambayeque y comunicó que toda esta información es pública. Luego, ahondó sobre los tipos de sanciones que se impone, como por falta de idoneidad, atención de reclamos, información, libro de reclamaciones, incumplimiento de medidas correctivas, entre otros. Asimismo, desarrolló sobre las empresas que se encuentran en el ranking de proveedores más sancionados.

En cuanto a la presencia del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, dio cuenta que realizan los siguientes monitoreos: vuelos de forma presencial en el *counter* de las aerolíneas; coordinaciones permanentes con los colaboradores de las oficinas regionales del Indecopi que cuentan con aeropuertos; de las dos oficinas en el aeropuerto con atención a los usuarios durante las 24 horas del día; de la atención presencial los 365 días del año y del WhatsApp que está disponible las 24 horas al día. Siguiendo con la exposición, indicó que a manera de resumen en lo que va del 2023, han realizado las siguientes atenciones: 1850 atenciones por medio del WhatsApp; orientaciones en materia de protección al consumidor 15782 y reclamo en materia de protección al consumidor han atendido 4041.

Al respecto han monitoreado 24 de los vuelos cancelados y retrasados, han verificado que se están entregando la información a los pasajeros, considerando que no es un hecho atribuible a las aerolíneas, igual se ha verificado que entreguen la información. Al mismo tiempo, señaló que han hecho 450 asesoría directas en *counter* y 48 asesoría presencia y 32 reclamos en materia de protección al consumidor y atendido 41 atenciones por vía WhatsApp. Actualmente, refirió que están continuando con el monitoreo para que se brinden toda la información necesaria de los consumidores que se puedan haber visto afectado, la cual será posteriormente puesta en conocimiento en los órganos resolutivos, para las acciones que corresponda.

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

Seguidamente, mostró su molestia y preocupación, porque el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha sido objeto de varios episodios lamentables, acto seguido hizo un resumen de dichos incidentes, ante ello, aclaró que la Comisión velará por la protección de los consumidores. Al respecto, estimó que justamente, por eso era importante la presencia del ministro de Transportes y Comunicaciones, al mismo tiempo, aclaró que él ha tenido otros

asuntos ya agendados, porque está en semana de representación, pero dada la urgencia de lo acontecido, ha suspendido sus compromisos.

Acto seguido, hizo las siguientes preguntas a la gerente general de Corpac: cuál es la proyección de rentabilidad para los próximos años; cuánto es la remuneración mensual de los gerentes de Corpac y cuánto reciben por concepto en forma anual, por ejemplo, en su caso; a cuánto asciende la remuneración mensual de un controlador aéreo y cuánto percibe anualmente por todo concepto.

Al respecto, la señora TERRY SOTO contestando las preguntas, refirió que, en principio, los hechos que sucedió el jueves es un tema de seguridad operacional y el tema del accidente que paso en su oportunidad, es un tema que está en fiscalía, en investigación. En cuanto a las remuneraciones, indicó que se rige bajo los lineamientos de Fonafe y todo está en las redes de información.

Al respecto, el PRESIDENTE observó y dijo que los convenios que realizan, los estarían haciendo cuando pasan estos sucesos, es decir estarían haciendo las acciones cuando justamente pasa algo, por lo que cree que no debería esperar que suceda algo para actuar y mejorar los servicios.

La señora TERRY SOTO aclaró que esta en el puesto de Corpac desde 1 de junio de 2023, nombrada gerente de Administración y Finanzas, y que en la encarga tura de la gerencia general está en menos de un mes, sin embargo, desde que ingresó en esta gestión ha visto las dificultades que existe en esta empresa, por lo que estaría trabajando, muestra de ello es la ley del Convenio de Administración de Recursos (CAR), que ya está en la ley de presupuesto. Recalcó y dijo que esta gestión está trabajando para mejorar los servicios en Corpac, como en el aspecto estructural.

Acto seguido, el PRESIDENTE realizó las siguientes preguntas para el representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones: quién elaboró el sustento técnico, para la separación de tiempo entre vuelos y si se consideró el impacto que esto generaría en la operatividad en los vuelos aéreos; qué acciones va realizar su sector a favor de los usuarios afectados por los retrasos y cancelaciones de vuelos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez; persistirá en la separación de vuelos; el ministro declaró, que el problema *“fue causado por la falta de controladores aéreos por parte de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac) y de gestión”*, usted cree que esto se arreglará solo por cambiar al funcionario, en este caso renunció; el ministro también declaró: *hemos tomado las medidas correctivas para que esto se corrija y justamente podemos tener un aeropuerto funcionando bien* y preguntó, señor funcionario, usted cree que el aeropuerto está funcionando bien, porque los vuelos seguían cancelándose.

Sobre las preguntas antes expuestas, el señor CASTILLO GALLEGOS refirió que están trabajando articuladamente con Corpac y explicó sobre el caso de la exención, por lo que aclaró que se ha dado, para que pueda pasarse las horas de trabajo, que establece la norma. Ante ello, alertó que esto no es un cheque en blanco, que esto amerita un seguimiento permanente, de cómo están desempeñando estas operaciones. Indicó que esta exención incluye que los gerentes de Corpac son los responsables de monitorear el cumplimiento y el método alterno, debiendo garantizar el cumplimiento estricto del mismo. Además, añadió que los de Corpac debe remitir un cronograma para la implementación de la sectorización dinámica no más de los 8 días útiles después de haberse la presente exención, debe remitir un informe quincenal reportando el resumen de las horas elaboradas a nivel nacional, entre otras medidas que deben reportar.

Luego, explicó sobre los trabajos que están realizando en el tema de las pistas, sin embargo, existiría dificultades, pero ellos están vigilantes ante cualquier obstáculo que se pueda presentar. Luego, abordó sobre la emisión del sustento técnico y resaltó sobre el extremo del informe del método científico.

Por otro lado, añadió que ha estado permanentemente en mesas y reuniones de trabajo, para evitar que lo acontecido en el aeropuerto, vuelva a suceder. Asimismo, aclaró que la gestión de los horarios del personal, como empresa privada, ven dicha situación. Lo que ellos hacen, vigilar, regular y fiscalización de la parte que les compete, como Ministerio de Transportes y Comunicaciones son los más interesados que se mejore la normatividad y medidas para prevenir actos lamentables.

El PRESIDENTE recalcó y exhortó a los representantes de las entidades presentes de trabajar y ver las responsabilidades de su competencia.

Luego, preguntó a Indecopi, de los alcances sobre las acciones que han realizado frente a los retrasos y cancelaciones de vuelos, que perjudicó a pasajeros.

La señora POZO ASCUÑA contentando a la pregunta, recalcó que han realizado 450 asesorías directas en *counter*, 48 asesorías presencial y 32 reclamos en materia de protección al consumidor y 41 atenciones por vía WhatsApp, sin embargo, en lo que va del jueves, viernes y fin de semana, correspondería levantar la cifra de esos días, le puede hacer la llegar la información. Al respecto, dijo que allí se activa el procedimiento de reclamo, se llama a la aerolínea o empresa, a donde el consumidor ha presentado su reclamo, lo que se trata de llegar a una conciliación. Sin perjuicio de ello, analizan la información que han levantado sus colaboradores, con relación al cumplimiento de la obligación de informar por parte de las aerolíneas y de ser el caso se tomará las acciones correspondientes.

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

Eran las 11 h 15 min.

WILSON SOTO PALACIOS
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.