

Área de Transcripciones

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA 2023

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS
4ª. SESIÓN EXTRAORDINARIA
(Matinal)
(DOCUMENTO DE TRABAJO)

LUNES, 5 DE FEBRERO DE 2024
PRESIDENCIA DEL SEÑOR WILSON SOTO PALACIOS

-A las 10:11 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Iniciaremos la Cuarta Sesión Extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor; pido a la secretaria técnica que pase lista para verificar el *quorum*.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Señor presidente, soy Susel Paredes; pido que consignen mi asistencia, por favor.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Paredes

LA SECRETARIA TÉCNICA.— Buenos días, señores y señoras congresistas; se pasa la asistencia.

Congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presente.

LA SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, presente.

El señor PRESIDENTE.— Consignar también la asistencia de la congresista Paredes.

LA SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, presente.

Congresista Rosangela Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista César Revilla Villanueva.

La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).— Tudela, presente.

LA SECRETARIA TÉCNICA.— Tudela Gutiérrez, presente.

Congresista César Revilla Villanueva (); congresista Jorge Morante Figari (); congresista Auristela Obando Morgan.

Se deja constancia de la licencia del congresista Américo Gonza Castillo.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas (); congresista José Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Buenos días; Arriola, presente.

LA SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, presente.

Congresista Lady Camones Soriano (); congresista Sigrid Bazán Narro (); congresista Paul Gutiérrez (); congresista María Jáuregui Martínez de Aguayo (); congresista José Luna Gálvez (); congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

Se deja constancia que, en el chat de la sesión, los congresistas Bazán Narro...

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Congresista Barbarán.

LA SECRETARIA TÉCNICA.— Barbarán Reyes, presente.

Se encuentran presentes también los congresistas Sigrid Bazán, Gustavo Cordero Jon Tay, Lady Camones, Obando Morgan; existe el *quorum* de reglamento, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Siendo las diez de la mañana con once minutos del día lunes 5 de febrero del 2024, contando con el *quorum* de Reglamento, se da inicio a la Cuarta Sesión Extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

En principio, agradecerlos acá a todos los congresistas presentes que nos ha acompañado en esta sesión de esta comisión.

Vamos a pasar al Orden del Día, tema, Problemática por los retrasos...

El señor CERRÓN ROJAS (PL).— Señor presidente, disculpe.

Cerrón Rojas, presentes, señor presidente; disculpe.

El señor PRESIDENTE.— Vamos a considerar su asistencia, colega congresista.

Muchas gracias.

Nuevamente reitero, Orden del Día, tema, Problemática por los retrasos, suspensión y cancelación de vuelos a nivel nacional que afectan a los usuarios del servicio de transporte aéreo.

Señores congresistas, antes de iniciar nuestra sesión extraordinaria, vamos a proyectar un vídeo que hemos preparado desde la Comisión de Defensa del Consumidor.

Por favor, para visualizar.

Con volumen, por favor, desde el inicio.

—Se proyecta el vídeo

La PERIODISTA.— *de la unidad de controladores aéreos del sindicato SUCTA (...?) sin duda los más afectados son los pasajeros, que se encontraron al interior del país con los aeropuertos de Cusco, Tacna, Ayacucho, Trujillo y Arequipa, cerrados.*

El señor .— *Quién se hace responsable de todas las reservas que está en (...?)*

Se escucha varias voces.

El PERIODISTA.— Esto fue lo que sucedió el pasado jueves santo, miles de personas se quedaron sin poder viajar por avión a sus destinos ante el paro total de controladores aéreos. Los técnicos que dirigen desde tierra, el tráfico aéreo dejan de (...?) (...?)

Tres y diez, hora local, (...?) Rodríguez, ahora es importante quedarse esa tarde, a esa hora... (...?) existe el llamado por la respuesta consiste en una maniobra para acudir en medio de tres minutos a (...) que se produzca un accidente. Unos minutos después de esta llamada, llega Reynaldo Bravo, el controlador técnico que será clave en esta historia.

Nadie parece advertirle que el nuevo ejercicio de los bomberos esta tarde, es a las 12 y 46 de la tarde, el supervisor Máximo Rodríguez decide que es momento de echarse una siesta, su compañera Celia Alcántara, se queda mirando la pista de aterrizaje, luego de sus funciones cogiendo el teléfono.

Se escucha una música.

Reynaldo Bravo, por ser encargado de los turnos que darían el acceso a la pista de aterrizaje; son las tres y cinco de la tarde.

A las tres y diez de la tarde del 18 de noviembre, la fatalidad empezó a rondar en el Jorge Chávez, Estrella Alcántara tomo unos auriculares de uno de sus compañeros, ambos se (...), el vehículo de los bomberos (...) a más de doscientos kilómetros por hora hasta a iniciar el despegue. (...?)

La señora .— El casos no termina precisamente en el aeropuerto Jorge Chávez como había mencionado, así tenemos vuelos retrasado, vuelos cancelados, personas que están desde ayer en la tarde esperando que su avión despegue y sin embargo hasta el momento no reciben una respuesta, que incluso los han bajado del avión, ya estaban todos sentados en la aeronave y les han dicho que salieran porque no hay personal que los reciban, luego hay personal importante de contrato, que nos ha indicado muchos de los pasajeros que se han visto afectados por esta situación.

(...?) hay dos comunicados por parte de LAN y de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, que responsabilizan en el (...?) a Corpac. Lo que señalan es que la torre de control, ha dictado una notificación los servicios a los pilotos, en donde les indican que se tiene que aumentar este tiempo de espera entre la salida o aterrizaje de uno u otro avión; generalmente esto suele demorar minuto y medio, cada minuto y medio puede salir o aterrizar en el aeropuerto Jorge Chávez, sin embargo, en la última jornada este aviso del piloto que se termina (...?) les indican que este tipo tiene que estar (...?), el espacio entre la salida de aterrizaje de un vuelo a otro, son cinco minutos algo que triplica por supuesto el tiempo de espera (...?) de una cola interminable de aviones (...?)

-Fin del vídeo.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Creo que hemos tenido, en principio, fallas técnicas mi equipo técnico.

Bueno, continuando el pasado viernes 2 de febrero, al conocer las denuncias de pasajeros que se encontraban varados en el aeropuerto Jorge Chávez por vuelos cancelados o reprogramados, me constituí a las inmediaciones del aeropuerto para conocer directamente de los pasajeros cuál era la problemática, y para ver qué podemos hacer al respecto.

Lo que encontré fue una situación caótica, miles de pasajeros que desde el jueves 1 de febrero les estaban cancelando vuelo sin mayor información, sin explicación alguna; conversé con una pasajera que tenía que tomar su vuelo a la ciudad de Cajamarca, donde estaban velando a su madre y le habían reprogramado para el día domingo; otros pasajeros que perdieron citas médicas, otros perdieron citas judiciales y otros turistas nacionales y extranjeros y perdían el vuelo de conexión a su destino, trayendo como consecuencia mayores gastos de alojamiento y otros, lo que es peor el hecho de haber perdido tiempo y dinero trasladándose al aeropuerto sin haber recibido información oportuna de la línea aérea o de LAP.

Sobre estas cancelaciones y reprogramaciones, también me apersoné a fiscalizar el trabajo de las oficinas de Indecopi y de Ositran, pues sí, vi la causa que generó estas cancelaciones no estaría en la espera de control de las aerolíneas, pues se dio por los monitoreos de Corpac, las empresas aéreas si están obligados a brindar información oportuna y veraz a los pasajeros, pues estas tenían conocimiento de las reprogramaciones y cancelaciones desde el jueves uno de febrero por la tarde, el no hacerlo, podría constituir una infracción al artículo 2 del Código del Consumidor.

En dicho contexto, verifiqué si tanto Indecopi como Ositran han asesorado ir generando los reclamos de parte de los consumidores.

El día viernes por la tarde, ya se tenía conocimiento de una...

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, por favor, consignar mi asistencia.

El señor PRESIDENTE.—...de una presunta solución...

Lo vamos a considerar, congresista. Muchas gracias.

El día viernes por la tarde ya se tenía conocimiento de una presunta solución que regresaría a la normalidad los vuelos programados, sin embargo, este es un tema recurrente.

Los que pagan los platos rotos, los más perjudicados siempre son los consumidores; en este caso concreto los pasajeros del servicio de transporte aéreo, y por dicha razón nosotros como

Comisión de Defensa del Consumidor, no nos podemos quedar de brazos cruzados, debemos encontrar una verdadera solución.

Por estas consideraciones, nosotros hemos invitado al señor ministro de Transportes y Comunicaciones, me causa mucha extrañeza que en este momento él no esté presente con nosotros, el cual ha delegado su representación al señor Donald Castillo Gallegos, director general de Aeronáutica Civil, quien se encuentra acompañado por los funcionarios Sady Valdez, y Karla Albañil Albán, inspectores de navegación área. (2)

También se cursó invitación al presidente del Directorio de Corpac, que como sabemos, ya no se encuentra en el cargo y está presente la gerente general, la señora Zoila Terry Soto, quien se encuentra acompañado por funcionarios Miguel Mena Ramírez y Jorge Merino Rodríguez; se le cursó invitación a Indecopi, se encuentra en sala Milagros Pozo Ascuña, directora de Fiscalización, quien se encuentra acompañado por funcionarios Rodrigo Delgado Capcha, secretario técnico y la doctora Yvette Sanguinetti.

Así también se deja constancia que se cursó invitación a la presidente ejecutiva de Ositrán, al presidente del directorio LAP y la Asociación de Empresas Aéreas AETAI, quienes no se han hecho presentes.

En tal sentido, queremos darles la bienvenida a los funcionarios nombrados y señalar que la razón de convocar a esta sesión extraordinaria, se debe a nuestra constante preocupación por los usuarios del servicio de transporte aéreo.

Iniciamos con la intervención en este caso, como reitero, nos causa mucha extrañeza que el señor ministro, que él tenía que dar la cara, en este caso lo ha delegado al señor Donald Castillo Gallegos, quien tiene, 15 minutos para explicar desde sus competencias, sobre las acciones adoptados ante los hechos descritos.

Tiene la palabra, señor Donald Castillo.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES señor Donald Hildebrando Iván Castillo Gallegos.— Señor presidente, muy buenos días, buenos días con todos.

Ante todo, las disculpas del señor ministro que sabemos está en Consejo de ministros en este momento, por eso, es que no ha podido venir; sin embargo, me ha enviado en su representación, como director general de Aeronáutica Civil y en lo que corresponde a la parte técnica, quien está a cargo de este tipo de acciones y de competencias.

Ante todo, señor Wilson Soto, señor presidente de la comisión, agradezco la oportunidad que se nos brinda para poder nosotros hacer conocer a la comunidad, a la autoridad y a su comisión, las acciones que ha venido tomando el Ministerio de Transportes

y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, para trabajar conjuntamente con Corpac y poder solucionar este problema de la falta de controladores, que como todos sabemos, no es un tema del año 2024, 2023, es un tema que ya se viene arrastrando mucho antes de la pandemia, inclusive, golpeo más inclusive al sector y a la cantidad de controladores que teníamos.

Como manera de introducción, antes de llegar al hecho en sí, le hago de su conocimiento que en el año 2023 y quiero hacer una analogía, si me permite, cuando tuvimos problemas de los [..?] de la torre del Jorge Chávez, existían algunas diferencias, porque no se podía visualizar de una manera correcta y qué hicimos. Recurrimos al ente mundial que rige la aviación internacional, que es la Organización de Aviación Civil Internacional, en los cuales, ellos con expertise y con los expertos que tienen, no hicieron llegar un informe, donde decían que los videos están... esto una analogía, por supuesto, los videos que están ahí, no eran aparente para solucionar el tema de la torre.

Entonces, cuál fue el corolario, que se tenía que cambiar los videos de la torre, entonces, en esa línea, ya que nosotros contamos con una asistencia técnica permanente de esta Organización Civil Internacional, recurrimos a OACI, para que nos puede de alguna manera orientar y darnos las recomendaciones definitivamente no son obligaciones, para poder mejorar nuestro sistema de control de tráfico, sobre todo, en la parte de control del radar, que es lo que nos atañe hoy día.

El año 2023, se hizo ese estudio, y en el año 2025* se remitió un primer informe, donde se hablan de una serie de medidas que se deberían de tomar, o que nos recomienda, que las tomemos más aun, en base a métodos científicos, para poder mejorar el control del tráfico del espacio aéreo nacional y así como el internacional.

Estas medidas fueron participadas a Corpac, para que vaya tomando cartas en el asunto y se vaya reparando y que de alguna manera, tome acciones que permitan mitigar o de alguna manera, equilibrar, darnos un punto de equilibrio, para que con la cantidad de controladores aéreos que tenemos, podamos manejar de manera segura nuestro espacio aéreo, mientras que se van calificando los controladores aéreos. Esto fue comunicado en junio del año 2023, posteriormente en diciembre, también se les hizo llegar otra información [..?] conjuntamente formar un controlador de tránsito aéreo, no toma poco tiempo, estamos hablando entre 18 a 24 meses y de ahí llegamos al mes de febrero, para no hacerla muy larga, señor congresista.

Llegamos a enero, febrero y el día primero de enero, que se suscitan los hechos, es que la guardia no asistió de manera completa a cumplir su turno dentro del Centro Control Radar, lo cual trae como consecuencia, que asiste menos gente y qué cosa

se hace; se ordena el espacio aéreo, de tal manera, que ellos definieron que la cantidad segura de espaciamento que debería haber era de dos a cuatro minutos y hubieron cambios también hasta 7 minutos. Esto qué cosa provoca. Provoca que las aviones que están entrando al espacio aéreo en la áreas establecidas, cada vez estén más distanciados y esto con el tiempo genera un efecto cascada, que puede traer demoras e inclusive cancelaciones de estos vuelos.

Nosotros, intervenimos inmediatamente, nos pusimos en contacto con la gerenta general de Corpac, para ver cuál era la solución, para poder aplacar o mitigar estas situaciones que se estaban presentando y existe un procedimiento, que es un procedimiento de extensión, es un procedimiento completamente válido y legal, donde se le permite al usuario, al administrado de alguna manera salirse o cumplir con un minuto alterno, la norma que esta prescrita.

Y aparte de eso, debe presentar una evaluación de riesgos para asegurarnos, que en la operación no está yendo más allá de los límites tolerables, los riesgos que deben de regir a los estándares mundiales de la aviación civil.

Este método se llama extensión, se coordinó y lo pidió la Corporación Aérea de Aviación Civil-Corpac [..?] la extensión, se cumplió con los requisitos de pago de TUA, porque nosotros lo hacemos de oficio, es un procedimiento que tiene que ser solicitado por el administrado y el administrado cumplió, hizo su pago de TUA, pidió este tipo de extensión para qué, para que los controladores puedan ejercer su [..?] en un tiempo mayor, está establecido en la norma, que son 180 horas.

Una vez que se realizó ese procedimiento, se hicieron algunos ajustes y le conmino, no solamente, porque no es un cheque en blanco, una serie de requisitos, para que se le pueda otorgar esta extensión, es que se les otorgó la extensión calculo [..?] hasta el 31 de marzo, mientras que ellos, siguen trabajando en esta reorganización y reestructuración de los espacios aéreos, para que con la cantidad de controladores que tenemos, se pueda manejar de manera segura, eficiente el espacio aéreo nacional, mientras que ellos, también van formando a sus futuros controladores, que entiendo ya lo vienen haciendo desde algún tiempo.

Una vez que se aprobado esta extensión, se volvió a la normalidad, señor congresista, y es que nos encontramos en ese estatus ahorita, ya las cancelaciones y las demoras han sido superadas, vamos a seguir trabajando con Corpac, de la mano, para que en el plazo de estos 60 días, que se les ha otorgado a través de esta extensión, que repito yo, es un procedimiento legal autorizado, por no solamente por las normas nacionales y por las normas internacionales se pueda llegar a un punto de equilibrio, de tal manera, que el control del espacio aéreo este congruente con la cantidad de personas que toman, hasta que se

termine de capacitar a los controladores aéreos, como todos sabemos existe una deficiencia.

Gracias, señor congresista.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Enseguida, le damos la palabra a la gerente general de Corpac, a la señora Zoila Terry, tiene la palabra.

LA GERENTE GENERAL DE CORPAC, señora Zoila Flor de María Terry Soto.— Gracias, señor congresista Wilson Soto, presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, gracias señores congresistas, que nos acompañan, tengan todos ustedes muy buenos días.

Mi nombre es Zoila Terry, soy actualmente gerente general interina de Corpac; antes de iniciar quiero expresar mi más sincero agradecimiento por esta oportunidad, que nos están brindando para compartir información que permite explicar lo ocurrido en los últimos días en relación a la frecuencia de vuelos, que se han dado en el Aeropuerto Jorge Chávez.

Así como aclarar las dudas, que pudieran tener al respecto.

Considero, esto una buena oportunidad también para explicar lo suscitado y hacer de su conocimiento lo que Corpac viene realizando actualmente.

Señor presidente, indicar que lamentamos los inconvenientes ocasionados a los usuarios y a las aerolíneas, para nuestra institución, la prioridad es garantizar la seguridad operacional.

Esta mañana estoy aquí, con el equipo, para brindar precisamente todas las respuestas a las preguntas que puedan formular. El objetivo principal, es proporcionar información útil y aclarar las dudas que ayuden a entender lo ocurrido.

Señor presidente, con su venia permítame, entonces iniciar una presentación que hemos traído. Listo.

Quienes somos como Corpac. Somos... es una empresa encargada de brindar los servicios de navegación aérea y servicios aeroportuarios bajo normas técnicas y operacionales emitidas a nivel nacional, internacional, bajo dos ejes de acción:

En principio, somos una empresa pública que rige por la Ley de actividad empresarial del Estado, por la Ley general de sociedad y por Estatuto social, dependemos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tenemos un proceso presupuestal y gestión administrativa, que son normados por Fonafe.

Qué servicios estamos brindando. Tenemos dos tipos de servicios, por favor: uno, de navegación área, y otro, de aeroportuaria. En el tema de navegación aérea, los servicios que brindamos son a

los operadores de transporte aéreo necesarios para la seguridad de sus operaciones, comprende toda la red aeronáutica del Perú.

Servicios que se brindan, todo en el lado aéreo de un aeropuerto, en aeroportuario, son los servicios que brindamos en el lado tierra de aeropuertos, que incluyen la atención a los operadores de transporte aéreo, cuyas aeronaves se encuentran en tierra. Esto quiero puntualizar, que son a los aeropuertos no concesionados, que actualmente tenemos, administrados precisamente por Corpac.

Los ejes de acción son: servicios de navegación aérea, establecer administrar y conservar los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones y aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios, para la seguridad de operaciones aéreas del país.

Asimismo, establecer y mantener el ordenamiento del tránsito aéreo y su correspondiente control, que le asigne el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Como tercer punto, es establecer los sistemas apropiados idóneos de comunicación, requeridos para regular y controlar el tránsito aéreo.

Con respecto al servicio aeroportuario, igual es operar, administrar, equipar y conservar aeropuertos comerciales, no concesionados, abiertos al tránsito aéreo, incluyendo las dependencias de servicios, instalaciones y equipos referidos por la técnica aeronáutica.

En esta nueva gestión que iniciamos el 2023, y ante todo, cabe mencionar, que esto ha sido de la mano también, bueno, continúa, esto ha sido de la mano con el señor Roberto De la Torre*, actualmente que dejó, renunció el día 31 de enero, y quiere aquí, un poquito esta apertura, porque todo lo que se ha hecho desde el año pasado, ha sido durante su gestión, que en el plazo de un año, ha realizado y voy a mencionar más adelante todo lo que ha venido haciendo y también quiero acotar, que esta información no ha sido de último momento, como bien se ha dado a conocer a través de unos medios.

Esto ha sido ya algo, ya coordinado, es más, yo sabía hace una semana y media, anterior de esto, por lo que me ha trasladado todas esta información que se ha venido trabajando y hemos trabajado de la mano.

Entonces, continuando, la nueva gestión del 2023-2024, el primer punto es diseño y ejecución de una estrategia de modernización integral basado en 8 pilares de trabajo, cuyo objetivo, es llevar a cabo cambios estructurales y consolidar actos estándares en la administración de los servicios aeroportuarios y el ordenamiento del tránsito.

Estos 8 pilares estratégicos, se basan principalmente en:

1. El plan prospectivo de Corpac, qué es el plan prospectivo. Es alinear con los planes que se vienen llevando actualmente a nivel global, esto tiene que ver una alineación. Ese es el primer punto.

Como segundo punto, tenemos la modernización tecnológica en la navegación aérea, esa modernización tecnológica, nosotros somos una empresa de aeronavegación, que brindamos por ejemplo tenemos infraestructura en radares, comunicación.

Entonces, nosotros tenemos que modernizar toda esa tecnología y básicamente, hemos identificado 18 proyectos actualmente.

Después tenemos desarrollo de competencias y capacidades del personal. Eso es algo vital para la empresa, ya que estamos viendo que a través de OACI, un programa de capacitación a toda la parte operativa, especialistas aeronáuticos (3) comunicación, en fin todo la parte operativa.

Luego, el cuarto punto, es crear una cultura de gestión de proyectos, esto es importante, qué ha pasado a través de Corpac, normalmente los proyectos se están viendo de manera independiente; es decir, cada áreas cumple su función; pero no hemos tenido el tema de la integración y cuando un proyecto no está integrado de manera transversal, sufre de moras en esto.

Entonces, hemos visto necesario, que esto se integre completamente a través de una gestión de proyectos, tenemos que tener una metodología de la gestión de proyectos, para ello, también hemos abierto un curso de capacitación desde el año pasado, a 51 personas, y empleados, colaboradores, y gestión de proyectos, que esto terminará en el mes de febrero.

Después tenemos, el tema de implementar la transformación digital en la organización, esto se está trabajando también, uno de ellos, es la implementación de un ERP, que nos va a ayudar también a agilizar los procesos.

El otro punto, es fortalecer la relación con los *stakeholders* que hemos logrado también a través de contactos con las líneas aéreas, en fin, con los gremios empresariales, saber de sus necesidades y efectivamente, trabajar en ello.

Implementar la gestión de conocimiento, también eso es bastante importante, porque precisamente acá quiero acotar, nosotros como Corpac, somos más de mil trescientos colaboradores, dentro de esos más mil trescientos, el promedio de edad es de 58 años, por lo que el tema de gestión conocimiento de las personas, tenemos que: uno, hacer unos procedimientos en los cuales quedan en la empresa, y otro, ver con esas personas, efectivamente que haya un traslado de este mismo conocimiento, a las personas que están ingresando.

Y como último pilar, el octavo, fortalecer la cobertura de sostenibilidad en Corpac, en el cual, estamos trabajando para ponernos a la vanguardia a nivel mundial.

La agenda de la convocatoria, tenemos los dos puntos, que es exponer las acciones que han generado retrasos y cancelación de vuelos a nivel nacional, afectando a más de seis mil pasajeros, y el otro punto, es exponer las acciones que se han adoptado o se adoptaran desde Corpac, para que no genere mayores afectaciones a los usuarios.

Sobre el primer punto, como bien, se mencionó anteriormente, primero, tuvimos el tema de la finalización de la extensión, con lo cual esto tuvimos que estar bajo la [..?] 311, entonces, y al tener como segundo punto, es el déficit de controladores aéreos, tuvimos la necesidad de espaciar los vuelos, porque nosotros tenemos como prioridad la seguridad, y como lo he encimando a lo largo de esta presentación y eso es lo que hay que resguardar, la seguridad en el espacio aéreo.

La emisión del [..?] indicando las medidas de espaciamiento entre las naves que operarían en el espacio aéreo, con el objetivo de salvaguardar la seguridad operacional.

Eso es básicamente, por lo cual se emitió el NOTAM a las 7 de la noche y se elevó a las 7 de la mañana del día viernes, y en tendemos que esto es un efecto cascada, que la recuperación no es tan rápida; pero fue así.

Muchas gracias.

La siguiente, es exponer las acciones que han adoptado. Nosotros hemos trabajado como bien se dijo a través de la DGAC articuladamente, porque es la única manera que podemos trabajar:

Primero, si nosotros solicitamos esa extensión por dos meses y agradezco también, que se haya dado esa extensión, por dos meses adicionales, ya que nos permite trabajar y ordenar adecuadamente, de manera interna y con esto también, nos permite asentar el tema de los procedimientos de gestión dinámica, que [..?] se ha trabajado con la DGAC con OACI, se ha conformado un equipo para el trabajo conjunto con la DGAC, para evitar situaciones futuras, y el otro punto, es se está trabajando con herramientas que mejoren la planificación, optimización del personal operativo del Centro control de área radar y acá también quiero acotar, que normalmente el tema de los controladores aéreos tenemos voy a decirlo así en sencillo, son tres instancias para decirlo de alguna manera: una, Es la torre de control, donde no hay ningún inconveniente con respecto al tema de necesidades de personal.

El segundo, es un área de aproximación, que tiene distancias, donde se acotan ciertas distancias, y el área del Centro de control radar, done ahí es donde tenemos, efectivamente, las deficiencias, si queremos ver cómo una línea de carrera de controlador de tráfico aéreo, empezamos con el curso, luego, siguen con los ejercicios en torre de control, luego de torre de control, la aproximación, terminamos en el [..?] del control

radar y ahí es donde tenemos, efectivamente, la brecha que cubrir de controladores aéreos.

Lo siguiente, qué medidas hemos adoptado, por favor, otras medidas adoptadas, listo, dentro de las otras medidas adoptadas, tenemos un convenio de administración de recursos y ahí aprovecho en agradecer, el compromiso que han tenido los congresistas, porque esto se ha hecho... es que no hay de otra manera de que trabajar de manera articulada, para llevar a cabo este convenio de administración de recursos y qué significa este convenio. Nos permite a nosotros manejar de manera integral con un organismo internacional, desde inicio, llámese un expediente hasta el final de la implementación o entrega del proyecto de manera integral, esto permite acotar tiempos y viabilizar mucho más los proyectos.

Y el otro punto, es el proceso de reorganización integral de Corpac, que está incluido el CIAC que es el Centro de Instrucción de Aviación Comercial, cuyo trabajo, primero, ya estamos por firmar un convenio, Benchmarking, como OACI entre este y la próxima semana, que va a permitir este trabajo, precisamente ver las capacidades, los perfiles y las operaciones de todo lo que es el tema aeronáutico, a nivel región y con esto, nos va a permitir asentar más a nuestra realidad peruana.

Eso es un comparativo.

Y la reorganización del CIAC, luego vamos a hacer una reorganización integral.

Qué otros procesos estamos convocando por ejemplo con el personal operativo, tenemos cursos básicos de controladores de tránsito aéreo, que ha iniciado el 29 de diciembre, según el compromiso que también teníamos, que está en ejecución durante el 2024, y el 2025, el otro curso que tenemos, es el curso básico de especialistas aeronáuticos, que ha iniciado el 11 de septiembre y que está en ejecución también para el 2024-2025.

El 2024, en septiembre, van a egresar 66 alumnos de curso básico de CTA* y tenemos para el personal administrativo, convocatorias para puestos gerenciales y jefe de área, hay otro tema también que tenemos en Corpac, que estamos en la búsqueda de o ya se inició y está por culminar, el tema del proceso de puestos gerenciales, y jefes de área.

Luego, tenemos proyectos en ejecución, a través de convenios OACI, tenemos 5 proyectos en ejecución para la modernización de los equipos de navegación aérea, como dije nosotros brindamos un servicio de navegación aérea y estamos actualmente, trabajando en estos 5 proyectos, de los cuales 4 son parte del proyecto de la torre de control, y uno, de mensajería, comunicaciones.

Luego, estamos impulsando los programas de capacitación al personal operativo de Corpac, impulso de herramientas, que

mejora la planificación, optimización del personal operativo de lo que es el área radar.

Con esto, quiero concluir la presentación y poner un poquito en contexto, de lo que es Corpac y de lo que viene haciendo.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— [..?] por su participación.

Enseguida, también cedemos la palabra a la señora Milagros Pozo Ascuña, directora de Fiscalización de Indecopi.

LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN-INDECOPI, señora Milagros Cecilia Pozo Ascuña.— Buenos días, con todos y todas, señor presidente de la Comisión de Protección del Consumidor, les hago llegar el saludo de la presidenta de Indecopi, la doctora Karin Cáceres.

Y con su permiso, voy a proceder a iniciar la exposición.

Correcto, perfecto.

Solo una breve reseña, de cuál es nuestra competencia como entidad del Estado.

Básicamente, nuestra norma principal que regula los derechos de los consumidores, que es el Código de protección y defensa del consumidor, establece una serie de derechos a favor de los consumidores, que van desde para el caso de transporté aéreo, desde el cumplimiento del itinerario por parte de las aerolíneas, la información accesible, oportuna y clara, la información de las condiciones de los boletos aéreos, la entrega del Libro de reclamaciones entre otros derechos.

Indecopi, como responsable de la protección de estos derechos, tenemos la facultad de investigar, sancionar y aplicar medidas correctivas, en el caso que sea necesario y se evidencie, evidentemente una responsabilidad de parte de la aerolínea.

A mayor abundamiento alguno de los derechos, que también rigen en el transporte aéreo, está el derecho a la idoneidad, el derecho a transferir, o postergar los pasajes, el derecho a obtener una información accesible, oportuna, suficiente, que es lo que justamente hemos y nos estamos encontrando monitoreando en estos momentos, el derecho a la protección contra algunas cláusulas abusivas que puedan haber en los boletos aéreos, derecho a exigir la entrega del Libro de reclamaciones, que es precisamente un mecanismo, para la interpelación de reclamos y de quejas frente, no solamente a cualquier... servicio de transporte aéreo, sino cualquier servicio que brinde los consumidores.

En lo que va del año, en los últimos 4 años 2020-2024, por medio de resoluciones firmes, de los órganos resolutivos de la entidad, Indecopi a nivel nacional ha impuesto dos mil doscientas treinta y cinco sanciones que equivalen a más de cinco mil UIT, justamente en multas relacionadas con actividades del transporte

aéreo, quien conserva, digamos, el primer lugar de departamentos, en los cuales se han impuesto mayores multas es la ciudad de Lima, seguido por Cusco y Lambayeque como podemos ver.

Toda esta información, es información pública que se encuentra en nuestro "Mira a quien le compras", que es el Registro de infracciones y sanciones de la entidad.

Cuáles son los tipos de infracciones o cuáles son los hechos por lo que se ha impuesto mayores sanciones. Tenemos la falta de idoneidad, que es esta falta de correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que finalmente recibe por el servicio, también tenemos procedimientos y por ende, multas por falta de atención de reclamos, por falta de información, por obligaciones referida al Libro de reclamaciones, no entregar el Libro de reclamaciones, o no cumplir con darle respuesta dentro del plazo, algunos incumplimientos de medidas correctivas y otros ya supuestos específicos de hecho **(4)** específicos.

Tenemos también nuestro ranquin de proveedores más sancionados, donde podemos ver cuáles son las 10 empresas que ese encuentra en el top de sanciones Latam, Viva, Latam Airlines Group, ABC* aerolíneas, Avianca, Peruvian. Esta información como indiqué se encuentra en el Registro "Mira a quien le compras".

En lo que se refiere a nuestra presencia en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, nosotros monitoreamos vuelos de forma presencial en los *counter* de las aerolíneas, frente a cualquier problema que exista, tenemos una coordinación permanente con colaboradores de todas las oficinas regionales, que ve el Indecopi, que cuenten con aeropuertos, tenemos dos oficinas en el aeropuerto, con atención a los usuarios durante las 24 horas del día, los 365 días del año y adicionalmente, tenemos un WhatsApp, que está disponible las 24 horas, como podemos ver ahí.

A manera de resumen en lo que es cifras, de lo que va del 2023, hemos atendido mil ochocientos cincuenta atenciones, en lo que es el WhatsApp del aeropuerto, quince mil setecientos ochenta y dos, orientaciones en materia de protección al consumidor, y también hemos recibido más de cuatro mil, reclamos en materia de protección al consumidor, solo en la oficina del aeropuerto.

En las acciones frente a este lamentable suceso, que han ocurrido la semana pasada, el primero de febrero, LAM, nos informó que habían demoras en lo despeje de aeronaves del aeropuerto, justamente, debido a una separación de cinco minutos, solicitada por torre de control. Esto evidentemente según el reporte de nuestra oficina, ocasionó retrasos y cancelaciones en algunos vuelos y derivó en que Indecopi tuviera que realizar una serie de acciones de monitoreo permanente en el aeropuerto, justamente con nuestra oficina, la cual hasta el momento, venimos desarrollando.

Cuáles son las acciones específicas, hemos monitoreado 24 de los vuelos cancelados y retrasados, qué implica monitoreado, que hemos verificado que se estén entregando la información a los pasajero, si bien sabemos, que no es un hecho atribuible a la aerolínea, igual se ha verificado que entreguen la información, que los mantenga informados, que se les de la adecuada orientación, hemos también hecho 450 asesorías directas en counter, hemos hecho 48 asesorías presenciales, en la oficina, hemos recibido reclamos también 32 reclamos, en materia de protección al consumidor, justamente, por estos hechos, y hemos recibido 41 atenciones vía WhatsApp.

Entonces, actualmente, lo que estamos haciendo es continuar con el monitoreo, para que se brinde toda información necesario a los consumidores que se puedan haber visto afectados. Toda esta información posteriormente va a ser puesta en conocimiento de los órganos resolutivos, para las sanciones que correspondan, igual nuestra oficina, como indiqué, esta los 365 días, 24 horas y podemos recibir cualquier reclamo, que podría ser tramitado entre las vías que tenemos en la entidad.

Eso es lo que tenemos que informar como Indecopi.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, por su participación a nuestros invitados.

Yo quisiera hacer algunas preguntas o de repente comenzando por Corpac.

Sabemos, aquí hay que decir las cosas como son, yo creo que aquí tenemos la generante general es la máxima representación, en este momento de Corpac, que sabemos Corpac, es una institución que esta de patas arriba, sabemos todos los acontecimientos que ha pasado el 2022, me acuerdo, estábamos en plena semana Santa, muchos turistas vinieron al Perú, cancelaron los vuelos, era totalmente un caos, hay que decirlo con nombre propio, de ahí mismo pasó, fallecieron estos bomberos, que también hemos visto cómo los controladores estaban durmiendo, por eso hemos proyectado unos videos, ellos finalmente, se negaron hasta el último, no es cierto.

Y ahora último, más de seis mil usuarios afectados, varados y muchos turistas nacionales, ha hecho su planificación y quién responde por eso. Por eso nosotros, esta comisión se llama Comisión de Defensa al Consumidor, nosotros siempre estaremos velando por los intereses de todos los consumidores, así como lo hace Indecopi; por eso los hemos invitado.

Yo creo que hay que mirar más allá, o sea, no sé por mi parte por ejemplo, evaluar una posible privatización de Corpac, porque así como está no funciona, quién nos garantiza a todos los consumidores, a todos los pasajeros del Perú, un posible de repente, más adelante, el sindicato paraliza, quién nos garantiza, por eso también era importante la presencia del señor

ministro aquí, me parece que para el señor ministro de Transportes y Comunicaciones, este tema no es tan importante.

Yo también he dejado de hacer mis cosas, estamos en una semana de representación, si he cancelado, entonces, yo creo que hay que decir las cosas con nombre propio, me preocupa mucho como presidente de la Comisión del Defensa al Consumidor, porque también tengo que defender a todos los consumidores, a todos los usuarios y nosotros desde que he asumido siempre trabajaremos en favor de todos los usuarios y consumidores.

Voy a [..?] para la señora gerente general de Corpac, (Fallas en la conexión del audio con internet); [..?] en estos últimos tres años?

Pregunta dos, ¿cuál es la proyección de rentabilidad para los próximos años?

Pregunta tres, ¿cuánto es la remuneración mensual de los gerentes de Corpac y cuánto percibe por todo concepto aproximadamente en forma anual, por ejemplo en su caso?

Cuatro, ¿a cuánto asciende la remuneración mensual de un controlador aéreo y cuánto perciben en forma anual por todo concepto?

Esa es la pregunta, señora gerente general.

LA GERENTE GENERAL DE CORPAC, señora Zoila Flor de María Terry Soto.— Gracias, señor presidente.

En principio, sobre los hechos que usted está suscitando, vuelvo a precisar, que lo sucedido el día jueves y que se levantó el día viernes, es un tema de seguridad operacional.

Lo sucedido en el tema del accidente, que hace mención es un tema que ya está viendo en fiscalía, y debería seguir las investigaciones, las cosas que están continuando las investigaciones, y no vincularlas en estos hechos.

Y con respecto a las preguntas que usted está suscitando, yo quiero recalcar, nosotros nos regimos bajo el lineamiento de Fonafe y todo es transparente, todo está en las redes, me gustaría omitir esa respuesta acá, le voy a agradecer; pero está en la redes en general y tenemos un el TIMA que es básicamente los ingresos anuales, que tenemos por el lineamiento de Fonafe, que el máximo de TIMA son trescientos mil soles anuales, que puede ganar cualquier colaborador, para decirlo de alguna manera.

El señor PRESIDENTE.— También, quisiera hacer una mención que usted señora, dice que está haciendo algunas acciones, han hecho algunos convenios; pero convenios, o sea, desde que vemos este tipo de incidentes, esto incidentes son reiterativos, pareciera que Corpac es de costumbre, prácticamente es como de costumbre, hacemos acciones una vez que pasa algo, no es cierto.

Yo creo que de ninguna manera a ver qué turista internacional, qué turista nacional, si pasa este tipo de cosas prácticamente ustedes están matando el turismo, el Corpac está matando el turismo. Eso de ninguna manera se puede permitir, señora gerente general y usted, es la máxima, ahorita, el máximo cargo en Corpac.

Yo creo que hay que hacer acciones; pero acciones algo concretos, aquí no nos venimos a mirarnos las caras.

LA GERENTE GENERAL DE CORPAC, señora Zoila Flor de María Terry Soto.— Gracias.

Miré, nosotros tenemos en esta gestión desde el 2023, el Directorio en el cual ingresó el primero de febrero de 2023, ha hecho todas las gestiones, nuestras gerencias van desde... yo estoy en Corpac desde el primero de junio de 2023, nombrada como gerente de Administración y Finanzas y tengo la encargatura de la gerencia general menos de un mes; sin embargo, desde que ingresamos a esta gestión, hemos visto las dificultades que existen en Corpac y hemos trabajado en ello, no por ello, hemos trabajado en la ley [..?], que ya está dentro del presupuesto, la Ley de presupuesto y esto ha tomado tiempo; pero reitero el agradecimiento, eso se tiene que trabajar de manera articulada, como ya lo mencioné, se trabajó con el tema... articuladamente con los congresistas, lo cual agradecemos, porque esto nos da bastante viabilidad para el tema de inversiones, inversiones aeronáuticas que eso, permite la agilidad de comunicación en Corpac, de radares, en fin.

El otro punto, que nos ha permitido también trabajar con en un organismo internacional, como es OACI, el cual nos va a permitir hacer la reestructuración que requerimos, nosotros tenemos con ellos un convenio marco, en el cual, vamos a trabajar con convenios específicos, ya mencioné, que es un tema primero, de benchmarking, después de reestructuración.

Pero esto no se hace de la noche a la mañana, y eso espero que comprendan, porque esto es un trabajo que se ha hecho en muy poco tiempo, un año, cuando Corpac ya tiene 80 años, desde su creación, y son problemas que han venido arrastrándose de años anteriores.

Entonces, esta gestión está trabajando precisamente en temas, ya más estructurales, sabemos que tenemos que trabajar en temas coyunturales, articuladamente con la DGAC; pero sin embargo, tenemos que trabajar en temas estructurales, cosa que lo estamos haciendo.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Algún señor congresista, que quisieran hacer pregunta a la gerente general del Corpac.

También, enseguida tengo varias preguntas al representante del MTC.

Quisiera hacer la pregunta uno, ¿quién elaboró el sustento técnico para la separación de tiempo entre vuelos, y se consideró el impacto que esto generaría en la operatividad en los vuelos aéreos?

Pregunta dos, ¿qué acciones va a realizar su sector a favor de los usuarios afectados por los retrasos y cancelaciones de vuelos, en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

Pregunta tres, ¿si persistirá en la separación de vuelos?

Cuatro, el ministro declaró que el problema fue causado por la falta de controladores aéreos, por parte de la Cooperación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial, Corpac y un problema de gestión ¿Usted cree que esto se arreglará solo por cambiar al funcionario, en este caso renunció el presidente, con eso, usted cree que se va a solucionar?

Cinco, el ministro también declaró lo siguiente, hemos tomado las medidas correctivas, para que esto se corrija y justamente, podamos tener un aeropuerto funcionando bien.

¿Señor funcionario, actualmente el aeropuerto está funcionando muy bien, está todo okay? Al aparecer creo que no lo está, porque el ministro dijo todo este problema se iba a solucionar, para el medio día, el día viernes; pero los vuelos seguían cancelándose, entonces en qué estamos, en qué estamos.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL, DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, señor Donald Hildebrando Iván Castillo Gallegos.— Gracias, señor congresista.

A ver, en lo que se refiere a las acciones que está tomando la DGAC, justamente, es trabajar articuladamente con Corpac y la extensión, yo quería aclarar que se ha dado para que puedan pasarse las horas de trabajo, que establece la norma, que son 216, no es un cheque en blanco, eso amerita un seguimiento constante y permanente y muy cercano a ver cómo se están desempeñando estas operaciones, porque lo que privilegiamos, como dijo la señora gerenta de Corpac, es la seguridad de las operaciones.

Esta extensión, incluye que los gerentes de Corpac, son los responsables de monitorear el cumplimiento y el método alterno, debiendo garantizar el cumplimiento estricto del mismo. Corpac, debe remitir un cronograma para la implementación de la sectorización dinámica, no más allá de los 8 días útiles, de haberse otorgado la presente extensión, ya van 3 días, que se han entregado; Corpac debe remitir a la DGAC, un informe quincenal, reportando el resumen de las horas laboradas, por cada controlador a nivel nacional, donde se detalle los máximos y mínimos.

Corpac, debe remitir mensualmente la relación de los controladores, que no cumplan cualquiera de los límites máximos y mínimos, del procedimiento de gestión para la [..?] límite prescriptivos, así como un informe que contenga la evaluación de las medidas mitigadoras, aplicadas para dichos controladores, y los resultados de la efectividad contenidos.

Todo controlador, que se exceda a las 216 horas, de ser el caso, esperemos que no sea así, va a tener que ser evaluado previamente a que vuelva a reingresar a hacer su turno de guardia, porque nosotros nos aseguramos es, primero, de la seguridad operacional y que se cuente, efectivamente, con el número apropiado de controladores, para que no vuelva a suceder esto que ya, como usted bien lo ha dicho, (5) es recurrente a través del tiempo.

Después, si el Aeropuerto Jorge Chávez, está trabajando bien.

Bueno, el aeropuerto como sabemos, el aeropuerto Jorge Chávez está sufriendo una suerte de metamorfosis ahorita que está en plena construcción para tener las dos pistas y el nuevo terminal operativo.

Sin embargo, existen algunas dificultades propias de la construcción, y esta etapa de transición que estamos siguiendo.

No obstante, ello, nosotros vigilantes, o solamente vemos el tema de la navegación aérea, vemos otros temas, la seguridad de la aviación, que es propiamente dicha, las actividades en tierra y en aire, y se ve a nivel nacional, porque más o menos el modelo funciona así, para que pueda salir un avión de Lima, el que lo recibe, tiene que autorizar y viceversa.

Entonces, es todo un trabajo amalgamado, que de repente nuestra realidad pues, Lima es el principal punto de distribución.

Y el sustento técnico de la separación, lo da el mismo Corpac, mediante los jefes que están de guardia. Justamente ahí es donde estamos incidiendo nosotros, justamente ahí es donde hemos tomado nosotros esta asesoría de la OACI; para que no sea un método, si el termino cabe, empírico, sino un método científico, para poder determinar la cantidad de controladores que se necesitan, efectivamente, tienen un [...?] también por otro [...?] tráfico cambia, y este método científico ha sido compartido con Corpac, y es al termino que hablaba la señora Gerenta de Corpac, que viene a ser una gestión dinámica del espacio aéreo.

O sea, en algunos casos necesito dos personas en un puesto, pero cuando no hay vuelos, ya no necesito dos, necesito uno. Entonces, esa persona va a cubrir otro sitio, de tal manera como le dije, que sea más eficiente, sin perjudicar la seguridad de los vuelos.

Y entre otras acciones también que hemos tomado en su momento, señor congresista, decirle que lejos de seguir las coordinaciones y eso, también se ha procedido a someter a la junta de infracciones, como ha correspondido, a los que han

estado involucrados, no solamente en este tipo de cosas, sino cualquiera que pueda haber cometido alguna infracción.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Quizás complementando, sabemos que Corpac está adscrito a ustedes, depende de ustedes, pero muchas veces aquí hay un divorcio, que la responsabilidad creo que es, no se.

Y ahora MTC, Ministerio de Transportes y Comunicaciones de hecho, igual tiene que saber, por ejemplo, si teníamos meses anteriores hay un problema, hay menos controladores, por qué ustedes no han tomado esas acciones correctivas.

Por qué esperar recién cuando ya, o no sé, cuáles han sido los argumentos, cuando los aviones llegan cada minuto y medio, o los paso cinco minutos.

Entonces, yo creo que cómo Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no va a saber.

O sea, prácticamente el Ministerio de Transportes es responsable, no podemos decir que el Ministerio de Transportes nada tiene que ver, me lavo la mano y bueno, pues, eso de ninguna manera se puede permitir.

Y nosotros, en esta comisión, como vuelvo a reiterar, siempre estará al servicio de los usuarios de los consumidores, al servicio de los consumidores. Yo me pongo al lado de ellos, quién vela por ellos, aquí el Congreso de la República nosotros también tenemos que hacer nuestro control político, tenemos que fiscalizar.

Para eso hemos sido elegidos como congresistas de la república, más aún como presidente de esta comisión, tengo que estar al servicio de ellos, quién dice algo por los seis mil turistas varados.

Yo creo que también no se trata de lavarse las manos como pilatos.

***El DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, señor Donald Hildebrando Iván Castillo Gallegos.**— Gracias, congresista.

Y definitivamente de repente no me he explayado lo suficiente, no solamente estas reacciones que he mencionado, no son las únicas que se han realizado, hemos estado permanentemente realizando reuniones y mesas de trabajo, justamente para tratar de evitar que esto suceda.

Que estas, digamos, no sé si el termino es, bueno gran caso de repente esta falta de personal dentro de la guardia, hemos sacado justamente de hacer la gestión del espacio aéreo, con los recursos que tiene el espacio más eficientes y seguros, si hay diversas mesas de trabajo, hay compromisos por Corpac, que tengo

acá los documentos en los cuales ellos se comprometen a eso. No es que estemos rehuendo responsabilidades, pero la gestión del personal en sí, ellos son una empresa privada.

Entonces, nosotros no determinamos los turnos, lo que le decimos es, cuánto es lo que deben de hacer.

Pero la gestión que cuánto van a ir, o cuántos no van a ir, eso es inclusive hasta un tema personal.

Entonces, nosotros lo que estamos es vigilantes, pero, la gestión del personal, la gestión de la operación en sí, la hace Corpac, nosotros somos el regulador y el fiscalizador

Que como le dije, dentro de ese rol, ya inclusive hemos sometido a la junta de infracciones a uno.

No estamos nosotros lavándonos la mano, disculpe, señor congresista, estamos, al contrario, estamos ahí, tratando de sacar adelante esto, porque si es una problemática y como Ministerio de Transportes, somos los más interesados en que se realicen las operaciones de manera regular y segura y eficiente, sobre todo.

El señor PRESIDENTE.- Bueno, pareciera que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones también, como renunció el presidente de Corpac, como que ya superamos el problema, entonces, todo está okay. Pareciera eso.

Yo creo que, en este caso pues hay que hacer mejoras continuas, a ver qué mejoramos, porque finalmente, quién es el perjudicado, es el turismo, prácticamente ustedes están matando al turismo en el Perú.

Entonces, hay que decir las cosas como son.

Bueno, quizás para finalizar, de repente para nuestros representantes de Indecopi. Ustedes durante en estos días, el viernes, cuántas quejas han recibido en el aeropuerto, quizás o qué acciones aparte de lo que ya nos ha mencionado, han hecho.

La DIRECTORA DE LA DIRECCION DE FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, señora Milagros Cecilia Pozo Ascuña.- Bueno, tenemos actualmente, como les indique, 365 días y 24 horas la oficina.

En lo que es cifras, es el dato que les he dado, que hemos recibido 32 reclamos en materia de protección al consumidor, en lo que es el día jueves y viernes.

Correspondería levantar la cifra de estos días, del fin de semana, que se le podemos hacer llegar, no hay ningún problema.

Ahí lo que sucede, es que se activa el procedimiento de reclamos, se llama a la aerolínea o a la empresa que haya sido denunciada, reclamada por el consumidor, y se trata de llegar a una conciliación.

También tenemos las vías de la denuncia, en caso que no se llegara a algún tipo de acuerdo.

Sin perjuicio de ello, vamos a analizar la información que han levantado nuestros colaboradores, en relación al cumplimiento de la obligación de informar, por parte de las aerolíneas, y de ser el caso, se estará tomando las acciones correspondientes.

Eso es lo que tendríamos que decir.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Quiero agradecer a todos los congresistas que nos ha acompañado de manera virtual, sabemos que estamos en la semana de representación, estoy seguro que todos los parlamentarios están en sus regiones, pero, sin embargo, nosotros como presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, hemos hecho muy aparte el trabajo.

Yo agradezco a todos los invitados que han venido, y con eso vamos a levantar la sesión.

Siendo las 11 horas con 15 minutos, se levanta la sesión.

Muchas gracias.

—A las 11:15 h, se levanta la sesión.