

Área de Transcripciones

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2023

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

LUNES, 4 DE SETIEMBRE DE 2023
PRESIDENCIA DEL SEÑOR WILSON SOTO PALACIOS

-A las 11:08 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Muy buenos días, señoras congresistas.
Iniciamos la Segunda Sesión de la comisión.

Pido a la secretaria técnica que pase lista para verificar el *quorum*.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Buenos días, señoras y señores congresistas.

Se pasa la asistencia.

Congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presente.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista Arturo Alegría García ();

Congresista Jorge Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Morante Figari, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, presente.

Congresista Auristela Obando Morgan.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, presente.

Congresista Américo Gonza Castillo ().

Se deja constancia de la licencia presentada por el congresista Waldemar Cerrón Rojas

Congresista José Alberto Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, presente.

Congresista Lady Camones Soriano.

La señora CAMONES SORIANO (APP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Camones Soriano, presente.

Congresista Sigrid Bazán Narro.

La señora BAZÁN NARRO (CD-JP).— Bazán Narro, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, presente.

Congresista Susel Paredes Piqué.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JP).— Paredes Piqué, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, presente.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona.

El señor GUTIÉRREZ TICONA (BMCN).— Gutiérrez Ticona, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gutiérrez Ticona, presente.

Congresista María Jáuregui Martínez de Aguayo (); congresista José León Luna Gálvez (); congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

Se deja constancia que a las once y cinco, en el chat de la comisión, la congresista Jáuregui Martínez de Aguayo consigna su asistencia, así como también el congresista Luis Cordero Jon Tay.

Señor presidente, han respondido a la asistencia diez señores congresistas. Existe el *quorum* de Reglamento.

El señor FLORES ANCACHI (AP).— Señor presidente, buenos días.

Jorge Flores Ancachi, presente.

El señor PRESIDENTE.— Siendo las once horas con cero ocho minutos del día lunes 4 de setiembre de 2023, contando con el *quorum* de Reglamento, se da inicio de la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Consulta a los miembros de la comisión sobre el Acta, si hubiera alguna observación al Acta previamente remitida, de fecha 28 de agosto de 2013.

Entonces, sin observaciones.

Dejamos constancia de la aprobación del Acta señalada por unanimidad.

Pasamos a la sección Informes.

DESPACHO

Informes

El señor PRESIDENTE.— La Presidencia informa que la semana pasada he sostenido una reunión de trabajo con el superintendente nacional de Salud-Susalud, doctor Juan Carlos Velasco, a fin de fiscalizar el trabajo que viene realizando dicha entidad en el marco de la protección de los derechos de la salud y la supervisión y fiscalización a los establecimientos de salud públicos y privados y de demás competencias asignadas.

Lo que hemos podido conocer es muy lamentable, dado que la gran mayoría de los establecimientos se encuentran en estado crítico, **(2)** principalmente los hospitales de las regiones, lo cual corresponderá a esta comisión realizar visitas inopinadas a hospitales.

Las principales deficiencias corresponden a la gestión de prestación de los servicios de salud, gestión de productos farmacéuticos y gestión logística, además del ámbito de infraestructura y equipamiento. Próximamente será invitado a la comisión a fin de que tratemos dicha problemática.

Si algún señor congresista desea hacer algún informe, puede pedir la palabra y se le concederá en el orden que lo solicite.

Pasamos a la sección Pedidos.

Pedidos

El señor PRESIDENTE.— Se ofrece la palabra a los señores congresistas que deseen formular algún pedido. Los que así lo deseen, pueden pedir la palabra y se la concederé en el orden que la soliciten.

Si no hay ninguna intervención, pasamos a la estación Orden del Día.

ORDEN DEL DÍA.

El señor PRESIDENTE.— Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4834/2022-CR, que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, precisando la exclusión de los alimentos de procesamiento primario de los alcances de la ley, así como de disponer la participación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en la promoción de la alimentación saludable en las instituciones de educación básica regular.

Pasaré a sustentar este predictamen

La iniciativa legislativa tiene dos cambios concretos a la Ley de alimentación saludable, estos son:

1. Excluir de los alcances de la Ley 30021 a los alimentos de procesamiento primario, lo que significaría que los alimentos de procesamiento primario no tendrían restricciones de acceso a ser comercializados en quioscos y comedores saludables en las instituciones de educación básica regular, y tampoco tendrían que consignar en sus empaques advertencias publicitarias a través de los llamados octógonos.
2. Incluir al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en la coordinación que el Ministerio de Educación, el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, los gobiernos locales y los gobiernos regionales mantienen respecto a la promoción de una alimentación saludable en los ambientes escolares.

De la revisión de las opiniones recibidas de los entes competentes, tanto del sector gubernamental así como la posición de los proveedores y a la luz de la legislación vigente, considero que es conveniente modificar el artículo 2 de la Ley 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, para incorporar en el segundo párrafo el texto *los alimentos de procesamiento primario*, a fin de tener una redacción y optimizar el sentido de la disposición. Para incorporar literalmente a los alimentos de procesamiento primario, se considera que, si bien los operadores de la norma han señalado que los alimentos de procesamiento primario ya se encuentran comprendidos en la definición de alimentos naturales que ha establecido el reglamento de la Ley 30021, persiste una ligera confusión en la población, por lo que el Congreso de la República está llamado a precisar expresamente en la ley dicha exclusión, con ello se solucionaría la confusión generada en la sociedad y se empodera aún más el reglamento de la Ley 30021, toda vez que el reglamento amplió los alcances de su contenido.

Así también consideramos favorable la inclusión del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) dentro de la coordinación que debe hacer el Ministerio de Educación para el fomento y promoción de los quioscos y comedores escolares, **(3)** toda vez que dentro de sus funciones está la de mejorar la calidad de vida de la población, promoviendo el ejercicio de derechos, el acceso a oportunidades y el desarrollo de capacidades, en coordinación y articulación con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil. Además, el Midis participa como miembro de la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente, dependiente del Ministerio de Educación, denominada "Comisión Multisectorial de Educación" en entorno saludable y sostenible; lo primordial es que desde su sector promueve y contribuye con la alimentación saludable.

Es también importante señalar que el Midis interactúa sus actividades con diferentes ministerios, toda vez que tiene a cargo los programas sociales vinculados a varios sectores como el caso del sector educativo, siendo uno de ellos el programa "Qali Warma", que brinda alimentación a niñas y niños de nivel de educación inicial y primaria en las escuelas públicas de todo el Perú, además del nivel secundario en poblaciones indígenas de la amazonía peruana.

Finalmente, el texto sustitutorio que se presenta actualiza el nombre del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego en el artículo 6, párrafo 6.1, de la Ley 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes.

Las precisiones que el texto sustitutorio hace a la Ley 30021 son positivas y beneficiosas no sólo para los consumidores más vulnerables, como lo son los menores de edad, sino que además

beneficia a los proveedores y al Estado, conforme al análisis de beneficios que se señala en el dictamen.

He culminado con la sustentación del predictamen y lo someto al debate.

Los congresistas que quieran intervenir, pueden solicitarlo.

Se deja constancia de la presencia del congresista Carlos Anderson en la presente sesión, así como de la congresista Katy Ugarte, así también están presentes los congresistas miembros de la comisión, Gonza Castillo y Jorge Luis Flores Ancachi

Si no hay intervenciones, damos por culminado el debate y pasamos a la votación.

Pido a la secretaria técnica proceda a la votación nominal.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señor presidente.

Se saca a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4834/2022-CR, conforme fue repartido a los señores congresistas.

Congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, a favor.

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

La señora OBANDO MORGAN (FP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, a favor.

Congresista Américo Gonza Castillo.

El señor GONZA CASTILLO (PL).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gonza Castillo, a favor.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Morante Figari, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, a favor.

Congresista José Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, a favor.

Congresista Lady Camones Soriano (); congresista Sigrid Bazán Narro.

La señora BAZÁN NARRO (CD-JP).— Bazán Narro, en contra.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, en contra.

Congresista Susel Paredes Piqué.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JP).— Paredes Piqué, en contra.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, en contra. (4)

Congresista Gutiérrez Ticona.

El señor GUTIÉRREZ TICONA (BMCN).— Gutiérrez Ticona, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gutiérrez Ticona, a favor.

Congresista María Jáuregui Martínez de Aguayo (); congresista Luis Cordero Jon Tay.

Se deja constancia que, a las once con diecinueve minutos, el congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay, consigna su voto a favor.

Congresista María Jáuregui Martínez de Aguayo ().

Señor presidente, han votado a favor siete señores congresistas, dos votos en contra. El dictamen ha sido aprobado por mayoría.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, secretaria técnica.

El predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4834/2022-CR, ha sido aprobado por mayoría.

Siguiente punto de la agenda:

A pedido del congresista Paúl Gutiérrez, se ha programado la sustentación del Proyecto de Ley 1564/2021-CR, que propone la Ley que promueve la transparencia financiera y la protección de los consumidores de créditos, de las empresas del sistema financiero, a través de la modificatoria del artículo 9 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, a cargo del congresista Paul Gutiérrez Ticona.

Puede intervenir, congresista Gutiérrez.

El señor GUTIÉRREZ TICONA (BMCN).— Muchas gracias, señor presidente.

Previo a un cordial saludo a su autoridad y a todos los colegas que conforman la comisión.

Efectivamente, nosotros hemos presentado el Proyecto de Ley 1564/2021-CR, Ley que promueve la transparencia financiera y la protección de los consumidores de créditos, de las empresas del sistema financiero, a través de la modificatoria del artículo 9 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

El artículo 1 trata acerca del Objeto de la Ley.

Señor presidente, creo que no están compartiendo. Quiero, por favor, pedirle que nos pongan el PPT para mayor claridad.

Gracias, señor presidente.

Siguiente, por favor.

Siguiente.

Gracias.

Referente al Objeto de la ley, señor presidente, el objetivo de la ley es modificar el artículo 9 de la Ley 26702, Ley General

del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y el artículo 51 del Decreto Ley la 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú, protegiendo así al consumidor de la forma del cobro de los intereses compensatorios aplicados por las entidades del Sistema Financiero Nacional.

El artículo 2, Modificatoria del artículo 9 de la Ley 26702. Modifíquese el artículo 9 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, incorporando el siguiente párrafo:

"Las empresas del Sistema Financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, dentro del límite establecido por el Banco Central de Reserva en aplicación del artículo 52 de la Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú".

Y aquí va la modificatoria, señor presidente y colegas de la comisión.

"El monto de la tasa de interés se ha dividido de forma equitativa y proporcional **(5)** al número de cuotas programadas de acuerdo al plazo del contrato". Lamentablemente, señor presidente, en la actualidad no se viene de esa manera.

Siguiente, señor presidente.

En el artículo 3, también se está modificando el artículo 51 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reservas del Perú. "Modifíquese el artículo 51 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reservas del Perú - Decreto Ley 26123, incorporando el siguiente párrafo: "El Banco establece, de conformidad con el Código Civil, las tasas máximas de interés compensatorio, moratorio y legal para las operaciones ajenas al sistema financiero." Este punto, señor presidente, también quisiera que pongan atención, es lo que estamos modificando: "Las entidades del sistema bancario quedan limitadas a cobrar en forma unilateral y en desproporción los intereses financieros en el plazo con relación al capital del préstamo conforme al contrato".

Siguiente diapositiva, por favor.

Disposiciones complementarias finales. Tenemos dos disposiciones complementarias finales.

La primera que tiene que ver con la reglamentación, y estamos poniendo como plazo 60 días hábiles contados a partir de la publicación de la presente ley, en la cual las entidades competentes deberán dictar normas reglamentarias y complementarias para adecuar el marco normativo conforme a lo dispuesto en la presente ley.

En el segundo párrafo de la derogatoria y la vigencia de la ley. "Deróguese o déjese sin efecto, según correspondan, las normas legales que se opongan a la presente ley, La misma que entrará

en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial *El Peruano*".

Como conclusión, señor presidente, queremos precisar que este proyecto de ley promueve la transparencia financiera y la protección de los consumidores de créditos, de las empresas del sistema financiero. Lo que queremos es buscar introducir algunas modificaciones importantes en favor de los usuarios y los clientes, en lo que corresponde a la legislación financiera y de préstamos en nuestro país.

Este proyecto tiene como objetivo central la modificación del artículo 9 de la Ley 26702, que regula el sistema financiero y el sistema de seguros, así como el artículo 51 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reservas del Perú. Estas modificaciones tienen el propósito de salvaguardar el pago de los intereses de los consumidores y mejorar la transparencia en las prácticas financieras.

Esta propuesta plantea que las empresas financieras puedan fijar tasas de interés, pero dentro de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva, con el fin de garantizar un cobro justo y equitativo. Además, lo que se pretende es establecer la división proporcional y equitativa en las tasas de interés compensatorios, basada en el número de cuotas programadas.

Nosotros, siempre cuando sacamos los préstamos, nos ponemos de acuerdo con la entidad financiera en la cantidad de cuotas en que vamos a pagar nuestro préstamo, y en función a ello se debe de distribuir la tasa de interés de manera equitativa proporcional. Estas medidas, señor presidente, lo que buscan es brindar mayor claridad y justicia en el cobro de los intereses de los consumidores.

Siguiente.

Asimismo, lo que buscamos es limitar la posibilidad de un cobro adelantado de intereses, lo cual se viene haciendo costumbre por parte de las entidades bancarias. Y esto lo hacemos con el objetivo también de evitar estas prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, en donde vienen pagando en mayor proporción los intereses, mas no así el capital al inicio del cronograma de pagos, por lo cual, al final, señor presidente, voy a presentar un cuadro para mayor claridad.

El proyecto también establece la necesidad de emitir normas reglamentarias en un plazo de 60 días hábiles, las cuales lo harán las entidades competentes.

Es así, señor presidente, que este proyecto de ley lo que busca es, una vez más, fortalecer la transparencia financiera y proteger los derechos de los consumidores en el ámbito crediticio, al establecer límites y prácticas justas en cuanto a las tasas de interés aplicadas por las empresas del sistema financiero en nuestro país. **(6)**

Además, así promover la colaboración entre diferentes entidades va a realizar una implementación exitosa de las modificaciones propuestas y contribuir así a un sistema financiero más equitativo y transparente en el país.

Y, para terminar, señor presidente, la siguiente diapositiva, por favor, para poder visualizar un cuadro que nos va a ayudar bastante.

Ahí, señor presidente, tenemos un cuadro, ojalá que se visualice, lo pueden ampliar. Ahí estamos viendo, señor presidente, por ejemplo, una hoja resumen de un préstamo. Acá, si ustedes se fijan en la parte final, el monto total del préstamo es ocho mil soles. Ahí abajo, en la parte de abajo está. Eso está pactado prácticamente para pagar en 52 cuotas, y fíjese también en la parte final, ahí está, el monto total de interés que genera prácticamente este préstamo en esas 52 cuotas, que son la suma de cinco mil ciento treinta y seis soles con veinticuatro centavos.

Pero fíjese, volvamos a la parte de arriba, al inicio, a la primera cuota. En la primera cuota, por ejemplo, el capital solamente se está pagando la suma de ochenta y siete soles, y fíjese el monto del interés, que son ciento sesenta y cinco soles, y así se darán cuenta en la segunda cuota, tercera cuota, el capital es muchísimo menos, si hablamos en porcentajes, el interés es mayor, ¿no? Pero las cuotas que están establecidas, supuestamente, mensualmente, es la misma.

Ahí está, en la parte derecha, al final, está la cuota, que es la suma de doscientos sesenta y tres soles, todas son así, doscientos sesenta y tres, la primera cuota y la última cuota también doscientos sesenta y tres soles. Pero lo que estamos viendo es que en el fondo esos doscientos sesenta y tres soles está conformado, obviamente, por el capital y el interés, pero creo que no es justo que las entidades financieras puedan prácticamente ganar de esa manera, de manera descarada para mí, señor presidente.

Lo que estamos planteando puntualmente es que los intereses se puedan distribuir de manera equitativa y proporcional, de acuerdo a la cantidad de cuotas que uno contrata con la entidad financiera como cliente, de tal forma que ese porcentaje de interés total se distribuya de manera equitativa en la cantidad de cuotas que el cliente queda con la entidad financiera, señor presidente. Lo único que queremos es que se pueda regular esto como anteriormente se hacía.

Anteriormente sí se establecía de manera equitativa y proporcional las cuotas, dependiendo de las cuotas, obviamente, que cada cliente establecía con la entidad financiera. Lo que ahora queremos regular es que las entidades financieras no aprovechen, más aún que hoy la situación económica es tan difícil

para conseguir un sol, y las empresas financieras así fácilmente no pueden hacerse de...

Sabemos que las entidades financieras también tienen que generar un ingreso, una utilidad, pero no de esta manera.

En ese sentido, señor presidente, creo que con este ejemplo de este descuento se pueda tomar a bien el presente proyecto.

Yo quiero también mencionar, y para conocimiento suyo, indicarle que como Oficio 0108-2023, que hemos ingresado a su despacho, estamos presentando también un texto sustitutorio para mayor claridad y sustentación del trabajo que seguramente la comisión que usted preside va a tener que hacer para realizar el predictamen del presente proyecto.

Señor presidente, muchísimas gracias a todos mis colegas que me han escuchado y ojalá, pues, este proyecto pueda continuar el proceso correspondiente.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, colega congresista.

Se señala que en este proyecto se han solicitado opiniones a la SBS, al BCR, Aspec, Asbanc y al Ministerio de Economía y Finanzas, las mismas que ya han llegado, por lo que se encuentra en estudio para el predictamen.

Muchas gracias, colega congresista Gutiérrez, por la sustentación de su proyecto en esta comisión.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JP).— Señor presidente, soy Susel Paredes. Disculpe usted, ¿podría repetir a quienes se ha pedido opinión?

El señor PRESIDENTE.— Colega congresista, sobre este proyecto de ley que ha sustentado el congresista Gutiérrez, nosotros hemos solicitado las opiniones a la SBS, (7) al Banco Central de Reservas del Perú, Aspec, Asbanc y al Ministerio de Economía y Finanzas.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JP).— Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Se deja constancia de la asistencia de la congresista Rosangella Barbarán.

Vamos a pasar al siguiente punto de la agenda.

También se han programado la sustentación del Proyecto de Ley 5530/2022-CR, por el que se propone la ley que prohíbe la exposición de la sal y sodio en las mesas de los restaurantes y otros establecimientos abiertos al público, para reducir su consumo, a cargo de su autora, la congresista Katy Ugarte Mamani.

Puede intervenir congresista Ugarte.

La señora UGARTE MAMANI (UDP).— Muchas gracias, señor presidente, colegas congresistas, por agendar esta iniciativa

legislativa de mi autoría, que propone impulsar una alimentación saludable, lo que a su vez repercutirá positivamente en la salud pública de nuestro país, pues como sabemos en el mundo, millones de personas mueren como consecuencia de enfermedades cardiovasculares debido a la hipertensión de las prácticas alimenticias.

Diapositiva dos, por favor.

Señor presidente, el presente proyecto de ley tiene por objeto prohibir la exposición de la sal y sodio en las mesas de los restaurantes y otros establecimientos abiertos al público, para reducir su consumo en la población. Es decir, que quede medianamente claro, no estamos proponiendo prohibir el consumo de la sal, sino su exposición en las mesas de los restaurantes. Vale decir, no estamos atentando contra la libertad de las personas, más bien estamos promoviendo una alimentación saludable con este proyecto de ley.

Señor presidente, la ingesta de la sal y sodio en los alimentos por parte de los ciudadanos es relativamente alta. No se sabe si para generar mejor sabor a las comidas o porque bajo la influencia de estímulos externos como los saleros que se ponen en las mesas de los restaurantes y otros establecimientos se incrementa su uso en nuestra alimentación diaria. Sin embargo, distintos organismos han coincidido en indicar que el alto consumo de sal y sodio es sumamente dañino y perjudicial para nuestra salud.

Diapositiva tres, por favor.

El mapeo de las políticas y las iniciativas para la disminución del consumo de sal y sodio en la alimentación de la región de las Américas, desarrollado por la Organización Panamericana de la Salud, señala que las enfermedades no transmisibles son las principales causas de muerte en todo el mundo y ocasionaron aproximadamente 40,5 millones, es decir, el 71% de los 56,8 millones de muertes registradas en el mundo en el año 2016, siendo las enfermedades cardiovasculares las causantes de 18,8 millones de muertes en el mundo.

Asimismo, dicho estudio revela que la hipertensión arterial es el principal factor de riesgo metabólico vinculado a las enfermedades cardiovasculares, que en el año 2016 causó 10,2 millones de muertes a nivel mundial y 1,1 millones de muertes en la región, más de la mitad de las muertes por enfermedades cardiovasculares que ocurren en la región que pueden atribuirse a la hipertensión arterial. Hay evidencias contundentes de que el consumo excesivo de sal y sodio repercute de manera negativa sobre la presión arterial.

Diapositiva cuatro.

La Organización Mundial de la Salud, OMS, recomienda que el objetivo de la iniciativa de disminución del consumo de sal y

sodio alimentario sea que, a nivel poblacional, los adultos tengan una ingesta diaria menor de cinco gramos de sal, procedente de todas las fuentes. Sin embargo, señor presidente y colegas congresistas, sobre la base de las observaciones efectuadas en 10 países de la región mediante los datos que se tenían en 2015, el consumo de sal y sodio está por encima del nivel recomendado. La ingesta diaria de sal por persona iba de 8,5 gramos a 15 gramos.

Esta situación, señor presidente, cabe indicar, pues, que no se trata solo de una decisión individual de consumir sal, se trata de un problema público. **(8)** Es decir, con este proyecto de ley estamos atendiendo un problema de salud pública que acarrea millones de soles de gastos para nuestro Estado en las atenciones de los pacientes con enfermedades vinculadas al alto consumo de sal, que a su vez implica un embalse en nuestro precario sistema de salud.

Al respecto, algunas autoridades locales han decidido poner en práctica la promoción de una alimentación saludable, la cual incluye medidas para reducir el consumo de sal y sodio. Es así, que la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de la Ordenanza 2366-2021, de fecha 25 de junio de 2021, establece que la sal y otros condimentos que contengan sodio serán ofrecidos por los restaurantes exclusivamente a los comensales que lo soliciten de manera expresa, y luego de uso serán retirados de la mesa.

Diapositiva seis.

Como es de observar, señor presidente y colegas congresistas, existe un fuerte impacto en nuestra salud a consecuencia de alimentos que ingerimos, situación que ha sido estudiado por diversas instituciones y ha merecido publicaciones en diversos medios de comunicación.

Por este motivo, surge la necesidad de proponer iniciativas legislativas que promuevan la alimentación y una vida saludable para mejorar nuestras condiciones de vida, proteger nuestra salud y, como efecto colateral, aliviar la sobrecarga de nuestro alicaído sistema de salud pública, ya que el consumo en exceso de sal y sodio se constituye como un problema de salud pública, debido a su estrecha vinculación con enfermedades cardiovasculares e hipertensión.

Diapositiva siete.

Fórmula legal de propuesta

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto prohibir la exposición de la sal y el sodio en las mesas de los restaurantes y otros establecimientos abiertos al público.

Artículo 2.- Finalidad de la ley

La presente ley tiene por finalidad disminuir el consumo de sal y sodio en la población del país, para mejorar el estado de salud de las personas.

Artículo 3.- Saleros en la mesa

Los restaurantes y otros establecimientos abiertos al público deben dejar de exhibir sobre sus mesas recipientes de sal y sodio, solo si los clientes lo piden deben de traerlos.

En lugares visibles, en la entrada del local, se debe publicar un cartel que informe sobre los efectos negativos que implican para la salud el exceso de consumo de sal y sodio, según las disposiciones complementarias que se aprueban para tal efecto.

Diapositiva ocho.

Artículo 4.- Condiciones del sector salud

A. Establecer los lineamientos de la política sanitaria para la promoción de hábitos saludables y prioritariamente reducir el consumo de sodio en la población.

B. Fijar los valores máximos y su progresiva disminución para los grupos y productos alimentarios no previstos en la ley.

C. Desarrollar campañas de difusión y sensibilización que prevenga sobre los riesgos del consumo excesivo de sal y promuevan el consumo de alimentos con bajo contenido de sodio.

Diapositiva nueve.

Señor presidente, colegas congresistas, la presente iniciativa legislativa busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la promoción de una alimentación saludable, la cual requiere de una reducción en el consumo diario de sal y sodio para prevenir enfermedades no transmisibles futuras, tales como la hipertensión y enfermedades cardiovasculares.

La eliminación de la exhibición de la sal y el sodio de las mesas de los restaurantes servirá de desincentivo y hasta tendría un efecto disuasivo que permita reducir el consumo de las mismas. Pero, como dije antes, señor presidente, no estamos prohibiendo el consumo de la sal, pues ello tentaría contra la libertad, sino estamos prohibiendo su exhibición en las mesas para no incentivar su consumo. Por lo tanto, cualquier comensal que desea agregar sal a su plato podrá solicitarlo al personal de atención del restaurante. Además, señor presidente, como ya lo hemos manifestado, esta prohibición irá de la mano de campañas de sensibilización dirigida a toda la sociedad.

De aprobarse en su momento esta propuesta **(9)** de ley, fortalecerá el trabajo que viene realizando Minsa en torno a la alimentación saludable, siendo la prevención la principal herramienta para evitar enfermedades futuras o mitigar el impacto negativo de las mismas, brindando mayor bienestar a la población.

Muchas gracias, señor presidente, por permitirme exponer este proyecto que es tan importante para la ciudadanía, más que todo la prevención y el cuidado de la salud, que sabemos muy bien que nuestros hospitales o establecimientos de salud a nivel nacional son precarios con la tecnología que se necesita para poder, más que todo, atender situaciones de enfermedades cardiovasculares.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, colega congresista Ugarte.

Se señala que para este proyecto de ley se han solicitado opiniones al Indecopi, al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y al Ministerio de Salud. Se encuentra en estudio para hacer el predictamen, señora congresista, y muchas gracias por su exposición en esta comisión.

Pasamos al siguiente punto de la agenda.

Tema cuatro: La protección de los usuarios del servicio de agua potable.

Plan de trabajo de la Sunass.

Señores congresistas, para la Comisión de Defensa del consumidor es prioridad fiscalizar la labor de las instituciones competentes en la protección y defensa del consumidor. Por ello, haremos la evaluación de Sunass.

Para lo cual, hemos invitado el día de hoy al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), para que informe sobre su plan de trabajo, con especial énfasis en la protección y defensa de los usuarios.

En tal sentido, queremos dar la bienvenida al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, presidente ejecutivo de Sunass; quien está acompañado de su equipo técnico, compuesto por los funcionarios Manuel Fernando Muñoz Quiroz, gerente general; Gabriela Corimanya Jiménez, asesora de la Presidencia; José Miguel Kobashikawa, director de Fiscalización; José Luis Patiño Vera, director de usuarios; y Nadia Evelyn Villegas Gálvez, directora de Políticas y Normas.

Concedemos la palabra al señor Mauro Gutiérrez por veinte minutos.

El PRESIDENTE EJECUTIVO DE SUNASS, señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez.— Muy buenos días, señor presidente Wilson Soto y a todos los congresistas que se encuentran presente en la sala y por medio virtual.

Por favor, la presentación lo hemos trasladado para realizar la proyección. Nos pueden indicar, hemos trasladado la presentación.

Disculpen por el problema técnico.

Señor presidente y congresistas de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, voy a realizar una breve presentación en relación a los avances de Sunass en protección de la defensa de los ciudadanos.

Rápidamente, quiero mencionar que los temas **(10)** de saneamiento son centrales por sus efectos en la salud, la desnutrición crónica, la anemia, la educación, la equidad de género, aspectos también vinculados a la productividad y a la economía.

Un tema interesante anotar, que a veces olvidamos, es que hubo un dólar invertido en agua potable, ahorra hasta 5.5 dólares en servicios de salud. Por eso la importancia de los servicios de saneamiento en general.

Si miramos en el tiempo cómo ido avanzando el cierre de la brecha, todavía tenemos un camino importante por desarrollar.

Si miramos la foto del área urbana de la población sin acceso a la red pública de agua potable y alcantarillado, la brecha en el año 2016 era de 13.3; en el ámbito urbano, en el año 2022, esta brecha todavía se mantiene en ese orden.

Entonces, hay un aspecto importante a tener presente, que cuando hablamos de la falta de agua, no solo estamos hablando de una incomodidad por no disponer de este recurso, sino que también tiene unos efectos notables en la salud como, por ejemplo, en un aumento de la probabilidad de la desnutrición crónica infantil. Y, evidentemente, esto tiene unos efectos en la capacidad de los niños, que más allá va a significar efectos en una disminución de su capital humano. Por eso, lo central e importante de poder acercarnos a la reducción de la brecha de la cobertura.

Pero, sin embargo, también existe una alta heterogeneidad en relación a la prestación de los servicios. Si miramos el mapa, por ejemplo, que se encuentra en el lado izquierdo, la que estoy presentando, son zonas donde actualmente existen, por ejemplo, provisión menor a las seis horas promedio de agua.

Entonces, tenemos zonas todavía importantes en el país que, si bien tienen cobertura del servicio, es decir, tienen la conexión en casa, todavía los niveles de continuidad son bajos en muchos sitios. Por ejemplo, vemos en la costa norte, en la zona de Piura, Tumbes y en Lambayeque, en ciertos lugares, y también en el caso de Lima, tenemos zonas con abastecimientos menores a las seis horas.

Entonces, se estima a nivel nacional 1.2 millones de personas que tienen una continuidad menor de seis horas. Pero también somos un país que está propenso a los embates del clima. Como sabemos, este año tenemos prácticamente una parte significativa del país, lo que se ve en el lado derecho, declarados por emergencia en El Niño, ya sea por lluvias intensas (lo que está en rojo) o por sequías (que se encuentran marcadas en azul).

Entonces, este año, por ejemplo, tenemos un año muy complicado por los efectos climatológicos.

Dada esta lógica, el modelo regulatorio que presentamos en Sunass, a diferencia del modelo tradicional que seguramente el resto de los reguladores va a presentar, en el que aparece el regulador en el centro del Estado, usuario y los prestadores, las Sunass ha hecho un desarrollo de este modelo para visibilizar que hay otros tipos de usuarios distintos a los clientes, llamémoslos así. Un usuario de telecomunicaciones es un cliente, suscribe un contrato, pero cuando estamos hablando del consumo del agua, en realidad, más que pueda ser un cliente de una EPS, siempre esta persona va a consumir el recurso. Existe una obligación del Estado, incluso como derecho humano, de tener acceso.

Por eso, visibilizamos y expandimos el concepto de usuario en tres tipos de usuarios:

1. El usuario actual, que realmente es un cliente de una empresa prestadora, pero también tenemos usuarios no conectados que se aprovisionan de alguna forma y tienen derechos. Por ejemplo, un usuario que está en una zona de expansión de una empresa prestadora, pero que todavía no ha desarrollado el proyecto para llegar hacia él y que está a la espera.

2. Pero también tenemos un usuario futuro, porque las decisiones que tomemos en este momento en desarrollo de inversiones van a tener impacto de cuánta agua se va a tener hacia adelante. Es posible que nuestros hijos, dentro de diez, quince años, vayan a estar en una situación mucho más crítica en términos de la prestación del servicio y tenemos que tomar presente que las decisiones de hoy van a tener efectos hacia adelante.

¿Por qué lo menciono? Porque en el agua también tenemos que ver los efectos ambientales. La conservación de cabecera de cuenca es un elemento crítico para disponer de los recursos hacia adelante.

Si nosotros miramos, y en esos términos estoy estructurando la presentación, me voy a concentrar justamente en qué cosa estamos haciendo para el usuario actual, cuál es su situación y cómo están estos dos usuarios que usualmente no se visibilizan, estos usuarios no conectados y los usuarios futuros.

Quiero empezar con el usuario actual. La continuidad, como había mencionado, en el Perú, en promedio, está en 17.3 horas. Sin embargo, existen bolsones, donde hemos señalado, 1.2 millones de personas tienen menos de seis horas en muchos lugares del país. Lima Metropolitana tiene una continuidad de 21 horas aproximadamente.

Sin embargo, si miramos hacia adelante, los usuarios se están enfrentando a una situación de estrés hídrico, de seguridad hídrica que, más allá del evento que tenemos en este año, en

algunas zonas del país, se estima que al año 2065 es muy probable que la cuenca del Pacífico, donde se encuentran las principales ciudades, pueda tener una disminución de hasta un 25% de la disponibilidad hídrica. Esto es preocupante porque las zonas de mayor crecimiento se encuentran en la costa. Entonces, vamos a tener, por un lado, una disminución de la oferta del recurso y, por otro lado, un crecimiento de la demanda.

Además, tenemos una cantidad en promedio de **(11)** los reclamos de los que se observan, están en el orden de los cuatrocientos cuarenta mil reclamos que hemos recibido en el año 2022. El propósito justamente que tenemos como una de las metas de la institución es entender la naturaleza de los reclamos y prevenirlos, no ir solo en el momento en que ya se han presentado los reclamos, sino ir a las razones que se fundamenta.

La continuidad, como ya había mencionado, 17.3 horas. Sin embargo, ya había señalado que existe una cantidad importante del país que presenta una vulnerabilidad importante porque presentan menos de seis horas de disponibilidad. Esto se debe a limitaciones de fuentes; en otros casos, a que son sistemas aislados, y otros, que simplemente en las zonas no existe la capacidad suficiente de producción de agua para poder atenderlos.

Si miramos en el caso de Lima, tenemos aproximadamente quinientas cincuenta mil personas que tienen menos de nueve horas de continuidad del servicio, solo fijándonos en el caso de la ciudad de Lima. También si miramos hacia el escenario próximo, estamos enfrentándonos, en ciertas zonas del país, con una disminución de ciertas anomalías en la cantidad de agua almacena. Si miramos en el caso de Sedapal, tenemos una disminución aproximadamente de 16.9% de la capacidad de almacenamiento. Sin embargo, en el sur, también se ha presentado una reducción importante, como sucede en el caso de EPS Tacna.

Si nosotros observamos en el caso del nivel de almacenamiento total de las lagunas que abastecen Sedapal, a julio se tenía un stock acumulado de reservas de 190 millones de metros cúbicos. Este nivel es notablemente menor al que se han observado en los últimos cinco años. Por ejemplo, en promedio, en el año 2018 hasta el 2022, el nivel promedio estaba alrededor de doscientos treinta millones de metros cúbicos; en la actualidad, a finales de julio, se tenía un nivel de ciento noventa. Esto ya se ha mencionado, ya el regulador ha anunciado no va a significar restricciones en lo que viene del año, sin embargo, sí es una alerta que nos debe mostrar un consumo razonable del recurso, a fin de que no desgastemos nuestras reservas y tengamos vulnerabilidad en el año 2024.

Es importante reenfocar la atención a los reclamos, ya había señalado cuando estábamos hablando de los reclamos, muchas veces perdemos de vista que, a diferencia de un mercado competitivo donde si una empresa nos brinda un mal servicio cambiamos de

proveedor, en el caso del servicio de agua no se puede hacer eso. Estamos hablando de monopolios naturales, servicios masivos y que tienen impactos sociales importantes en la población y que evidentemente su no prestación tiene efectos en la salud, en la educación, componentes que son críticos del capital humano.

Es por eso que estamos reenfocando nuestra atención en una mayor cantidad de canales de atención, con el fin de poder atender a estos reclamos.

Sin embargo, debemos notar que ha habido un cambio en la tendencia de reclamos. Hasta el año 2019, los reclamos tenían una tendencia creciente. Habían pasado desde el año 2014, que eran alrededor de trescientos ochenta mil reclamos a quinientos treinta y cuatro mil en el año 2019. Pero a partir del periodo del Covid, este nivel se ha encontrado alrededor de los cuatrocientos cuarenta mil. Ha habido una reducción porcentual en los niveles de reclamos, pero se observa una leve tendencia de crecimiento en los mismos.

¿Qué cosa sucede con respecto a los usuarios futuros o que no se encuentran conectados? Que a veces no visibilizamos, muchas veces no se ha tenido un diagnóstico con respecto a la población no conectada. Si miramos en grandes números, la provisión de agua, tenemos que nueve de cada diez peruanos tienen acceso a la red pública de alcantarillado. Sin embargo, ese uno es importante, estamos hablando de más de tres millones de personas. Y cuando hablamos de alcantarillado, solo ocho de diez personas realmente tienen este servicio, incluso es siete y algo, no llega a ocho.

La brecha, como se está mostrando aquí, si bien ahora tenemos alrededor de más de tres millones de peruanos que no tienen acceso al agua, y alcantarillado, más de siete millones, estos niveles pueden ir incrementándose dado el crecimiento poblacional. Si miramos esto a diez años, es probable que esta cifra pueda incrementarse o superar el 50% adicional.

También tenemos una problemática importante si vemos en el ámbito rural. Tres de cada 100 personas en las zonas rurales reciben agua debidamente clorada. Y esto se debe muchas veces también a la forma cómo se brinda el servicio en las zonas rurales, que son prestadas a través de JASS u organizaciones comunales, las cuales no realizan el proceso de cloración, y es un elemento importante para la seguridad del agua.

Cuando vemos cuántas personas tenemos sin el acceso a la red pública de agua potable, por ejemplo, en el caso urbano, se encuentra que el avance de la cobertura está en un 92.8%, y en el ámbito rural, 78%. Y aquí me quiero detener.

Uno, cuando observa estos porcentajes, muestra que en el sector rural todavía existe un nivel importante de la población que no tiene acceso, **(12)** 22%, aproximadamente, mientras que uno ve en el sector urbano, dice, solo faltan alrededor de 7.2. Uno diría

en porcentaje, el énfasis tiene que ser en el ámbito rural. No deja de ser verdad eso por los porcentajes.

Pero si miramos cuántas personas en el sector urbano hay, ese 8% o ese 7% es equivalente a casi dos millones de personas, incluso mayor al 1.4 que está en el ámbito rural. Y eso no debemos perder de vista, porque las ciudades, a veces cuando se dice lo urbano, pensamos y lo homogeneizamos, tenemos zonas periurbanas de crecimiento, de rápido crecimiento en las ciudades, y estas zonas son justamente las que no tienen servicios.

Entonces, tampoco podemos perder de vista que es importante mirar las zonas urbanas, las zonas periféricas, las que están teniendo una necesidad importante de provisión del servicio, tanto de agua como alcantarillado.

En el tema del alcantarillado, el problema también se manifiesta de la misma forma. En el ámbito urbano, existe 3.5 millones de personas que no tienen acceso al servicio y más de 4 millones en el ámbito rural. Ahí la importancia en ambos sectores es central.

Es importante notar cómo se vincula el tema de la seguridad del agua potable con las enfermedades diarreicas agudas. Departamentos donde los niveles de la población tienen mayor cantidad de población con agua segura, es decir, con agua clorada, los niveles de enfermedades diarreicas, por lo menos, se encuentra una correlación negativa, van a tener una cantidad menor de enfermedades diarreicas. Y enfatizo eso, como había mostrado previamente, una menor disminución de las enfermedades diarreicas ayuda y mejora justamente el desarrollo cognitivo de los niños, principalmente en la primera infancia.

Y otro elemento importante a tener presente en esta necesidad es que, curiosamente, en el ámbito urbano, las personas que están en situación de pobreza terminan gastando más en agua que las personas que no son pobres. Sí, podemos ver en esta lámina donde está en círculo, por ejemplo, la persona sin acceso, una persona que se encuentra en situación de pobreza monetaria, termina pagando prácticamente lo mismo que una persona que no es pobre. Entonces, hay un aspecto de inequidad que debe de ser corregido.

Estamos retomando la presentación que hicimos el año pasado en la Comisión de Defensa del Consumidor, y esto fue un poco la tendencia de lo que planteamos a desarrollar como Sunass.

Sunass, yo asumí la gestión en el año 2022. Establecimos tres tiempos de desarrollo, y lo hemos llamado Sunass tres tiempos. Una primera etapa que era vinculada a 22-23, lo que eran acciones específicas de corto plazo; una mirada de mediano plazo al año 2026, y una mirada de largo plazo al año 2030, un poco para mostrar la secuencia de desarrollo de lo que va a implementar la Sunass.

Solo para recordar, la Sunass es el ente regulador de las empresas prestadoras y de los otros prestadores tanto en el

ámbito urbano como en el rural. Al año 2016, teníamos 50 empresas prestadoras, sin embargo, con la emisión del Decreto Legislativo 1280, el ámbito de competencia de la Sunass pasó también al ámbito rural, que implicó considerar a más de quinientos quince prestadores en pequeñas ciudades y más de veinticuatro mil organizaciones comunales.

¿Qué hemos hecho en este primer tiempo? El primer elemento que hemos desarrollado es cambiar la visión de lo que la Sunass tenía de cómo implementar sus funciones. Todos los reguladores, esencialmente, tienen la función fiscalizadora, la función de regulación tarifaria, la atención de usuarios, y también una competencia adicional que era el tema del ámbito de la prestación, un elemento adicional que estableció la 1280. Esa fue la visión que teníamos en el PI de la Sunass hasta el año 2022. Sin embargo, hemos volteado de alguna manera esta forma de ver el desarrollo de las competencias de la Sunass y lo estamos tratando de ver de manera transversal, porque entendemos que el objetivo es el ciudadano, y cada uno de los ciudadanos, en función del lugar donde se encuentra, de acuerdo a su territorialidad, tiene objetivos diferentes. Un usuario que se encuentra en la zona periurbana tiene necesidades diferentes a las que tiene un usuario que se encuentra en una zona consolidada. Y lo mismo pasa con las pequeñas ciudades y en el ámbito rural.

A modo de ejemplo, en la zona periurbana, hemos observado que existe un porcentaje importante que aun teniendo conexiones tienen niveles de continuidad menores a las de 24 horas. Como ya hemos señalado, existe una cantidad importante de peruanos que tienen menos de seis horas de abastecimiento por día. Por tanto, tienen que tener medidas específicas para su atención, vinculadas a fiscalización, regulación tarifaria, atención de usuarios, ámbito de la prestación. Pero, evidentemente, su necesidad central es el monitoreo de los proyectos para la mejora de la continuidad, pero también el seguimiento de las inversiones para que **(13)** las zonas que ya se han identificado con necesidades que vayan a ser implementadas.

En el ámbito urbano, por ejemplo, ya las personas que tienen 24 horas de servicio, su énfasis muchas veces es que se facture de manera adecuada, que actúe rápidamente en la presentación de los reclamos. Por tanto, tiene una necesidad diferente al que se encuentra en la zona periurbana.

En el ámbito periurbano, sabemos que muchas veces la prestación no es brindada directamente por la empresa prestadora, se brinda a través de las municipalidades, y sus necesidades son otras, como, por ejemplo, la necesidad de cloración de manera similar en el ámbito rural. Por eso hemos cambiado y hemos transversalizado el enfoque de las funciones de las Sunass, tomando en consideración este enfoque territorial y aun manteniendo las funciones que tenemos, que vemos más como medios

que más como objetivos, hemos tratado de poner al ciudadano y a las ciudadanas como elemento crítico de la función de las Sunass.

En ese marco, hemos establecido seis objetivos estratégicos institucionales. El primero, vinculado a incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas, con énfasis en el agua potable para la población en zonas periurbanas. El segundo, vinculado a la oferta de los servicios en la población en las zonas urbanas. El tercero, vinculado a las pequeñas ciudades. El cuarto, vinculado a las zonas rurales. El quinto, vinculado a la gestión de riesgo de desastres, elemento importante que tenemos, ahí está el fenómeno de El Niño. Y el sexto, vinculado al mejoramiento de la gestión institucional con integridad de la Sunass.

¿Cómo estamos aplicando este desarrollo?

El primer tiempo, digamos, fue un replanteo de las prioridades. Esta segunda etapa, que ya empezó desde el año pasado, hemos comenzado a implementar un conjunto de elementos para brindar más información.

El primer elemento ha sido el desarrollo del centro de análisis y monitoreo de la información del agua potable. Es un centro en el cual estamos consolidando toda la información vinculada a la materia de la prestación del servicio. Acá tenemos un ejemplo de cómo hemos estado remitiendo información de seguimiento de la prestación, indicadores territoriales que nos permiten tomar mejores decisiones. Esto antes lo teníamos de una manera, la información existía, sin embargo, era un poco complicado su análisis.

Algunos ejemplos de los avances, por ejemplo, que hemos llevado a cabo es el que tenemos en San Martín. En San Martín, en la ciudad de Tarapoto, por ejemplo, hemos colocado en más de treinta localidades dentro de la misma ciudad sistemas que se conocen como *data logger*. Estos *data logger* lo que hacen es medir si hay servicio o no hay servicio. Y eso es un elemento importante porque, si bien puede ser que la empresa no pueda brindar el servicio, esto tiene que estar programado e identificado y tiene que cumplir con un horario de abastecimiento.

Hasta antes de la implementación de este sistema piloto, solo se conocían los promedios en la ciudad. Ahora no, podemos tener conocimiento por barrios si efectivamente se está teniendo el servicio. Y esto ha ayudado a hacer una corrección importante del comportamiento de la empresa para que cumpla sus horarios de abastecimiento.

Y si se produce alguna discontinuidad respecto a lo programado, que se muestra en los recibos, por ejemplo, inmediatamente se lanza la comunicación y tienen que evidenciar por qué razón se presentó estos cortes de servicios. Esto es muy importante y esto va a marcar la pauta en los próximos años de lo que vamos a hacer en otras ciudades, porque lo mínimo que se tiene que

asegurar es que la continuidad responda a lo programado. Si se señala que en una zona va a haber seis horas, esas seis horas se tienen que cumplir en el horario que se estableció. Ese es un elemento central que debe incorporarse en la gestión de las EPS.

Esto, por ejemplo, es un aspecto que hemos comunicado. Este tablero, por ejemplo, que muestran como cuadraditos, nos dice en qué momento se estaba brindando el servicio. Los cuadraditos en rojo son momentos en los que hubo incumplimiento, por ejemplo, horas en las cuales debieron haber brindado el servicio y donde no se brindó el servicio. Entonces, uno puede saber por estación específica si es que hubo un problema en particular y la empresa tiene que comunicar en qué zona, por qué razón se ha producido esta diferencia respecto a lo prometido con lo cumplido.

El otro elemento importante que estamos desarrollando es el seguimiento de los insumos para los procesos de potabilización. Antes esta información se solicitaba de manera periódica, pero no había una continuidad para su reporte. Y este elemento es crítico, más aún si estamos viendo para los efectos del fenómeno de El Niño, porque una planta tiene que tener los insumos suficientes, incluso si se corta una carretera. Tiene que tener el stock suficiente para poder seguir el proceso de potabilización.

Acá, ahora, podemos visibilizar por zonas cuáles son los niveles de stock que existen, y eso es un elemento importante que se evidenció, por ejemplo, a inicios de año, cuando se produjeron cortes de vías. Se podía conocer cuál era el estado de las plantas potabilizadoras, si es que tenían alguna limitación con respecto a un insumo. Y eso permitía también coordinar con empresas próximas para que puedan trasladar los insumos necesarios para el proceso de potabilización. **(14)**

Eso es un elemento que las Sunass ha desarrollado en los últimos meses y que está entregando mucha información relevante.

El otro elemento importante es el seguimiento de la continuidad por sectores. Esto todavía se utiliza con información reportada por las EPS. Sin embargo, ahora estamos no entrando solo a conocer en promedio cuánto la empresa está brindando de servicio. No es solo saber si en Lima se presta 17 horas o 23 horas de servicio, sino que se necesita saber por zonas cuál es la cantidad de horas que se está brindando la cantidad de agua. Entonces, ahora tenemos un seguimiento todavía por reporte, pero, como he señalado, en los próximos años la idea es que esto esté automatizado a través de *data logger* que nos entreguen esta información y estamos en ese proceso de desarrollo. El propósito es que en los próximos dos años tengamos una cobertura mínimamente en las zonas críticas identificadas para poder hacer ese seguimiento de la prestación del servicio.

El otro elemento que hemos desarrollado y que se está fortaleciendo en los próximos meses es el seguimiento de las

afectaciones por cambio climático. Lo que vemos en el lado izquierdo fue el desarrollo que tuvimos a inicios de año cuando se produjo el Yaku, donde podíamos conocer por localidades si es que se había presentado algún daño sobre alguna infraestructura y cuántas personas habían sido afectadas. La evolución que tenemos en este momento es que ahora no solo conocemos la localidad, sino que estamos entrando en las zonas de mayor vulnerabilidad a conocer las infraestructuras que pueden ser afectadas y predecir sobre la base de alguna afectación sobre una infraestructura crítica cuánta población puede ser vulnerada. Y sobre la base de eso también conocer el tiempo que pueda significar la recuperación del sistema.

Este es un elemento importante que se está trabajando con las empresas prestadoras, mapeando no solo la ubicación de las infraestructuras, sino conocer también su capacidad de recuperación y cuánto puede estar afectada la población si es que se produce un evento climático importante. Esto lo estamos desarrollando en la costa norte, dado los antecedentes de los efectos de los fenómenos de El Niño anteriores, donde suelen ser las zonas de mayor afectación.

Esto nos va a entregar información para comunicar de mejor manera a los usuarios, incluso si es que se produce un corte, señalarles aproximadamente cuánto puede significar este corte. Una de las cosas que hemos determinado, que los usuarios valoran mucho, es que se les informe sobre la predictibilidad de algún corte si se produce. Se puede entender si hay un corte de agua por consecuencia de lluvia masiva, si se señala cuánto tiempo va a significar este corte, las personas toman las provisiones del caso. La disconformidad muchas veces obedece a que no se tiene con cierta certeza cuánto tiempo puede significar esta afectación. Con esta herramienta, razonablemente podemos identificar si un corte es crítico o es un corte que puede ser superado rápidamente.

Estamos desarrollando el fortalecimiento de planes de contingencia en las EPS que se encuentran en riesgo por el fenómeno de El Niño. Sobre la base de esto, estamos desarrollando el fortalecimiento de los planes de contingencia, en particular en las zonas donde se tiene previsto un mayor impacto del fenómeno de El Niño.

A la fecha, tenemos 13 EPS que cuentan con planes de contingencia que se encuentran actualizados al cierre de agosto. Se está realizando el seguimiento de 28 planes de contingencia y estamos previendo que nos falta 18% de los planes que se terminen en los próximos meses, lo que va a permitir tener un conocimiento mucho más específico de las acciones que tienen que desarrollar las EPS cuando se presente el fenómeno de El Niño. Esto es un elemento muy importante porque señala qué hacer en los momentos en que se presenta la contingencia climática.

El otro elemento que hemos empezado a desarrollar, y esto recién a partir del mes pasado, y que vamos a desarrollar en los próximos meses...

En los próximos meses, estamos desarrollando lo que estamos denominando Reporte de rendición de cuentas del regulador. Lo que se hace es un mapeo de la prestación del servicio a nivel de departamento –bueno, Callao, como provincia constitucional, ha sido considerado como un departamento–, donde se muestra con detalle cuál es el estado de la prestación de los servicios, la continuidad por cada uno de los distritos, cuáles son los proyectos más importantes que se encuentran en los estudios tarifarios, cuáles son los avances de los mismos –y esto es importante incluso–, los reclamos más frecuentes, cómo han sido resueltos. Esto es importante, a cara de que las autoridades y la población en general sepan cómo está la prestación de sus servicios, si es que ha ido mejorando o es que hay una tendencia a mantener las condiciones.

Este es el primer reporte que hemos sacado hace unos días, rendición de cuentas sobre Callao, estamos próximos a sacar también este reporte para la costa norte, para la zona del sur, Puno, por ejemplo, busca mostrar cuál es el estado de la prestación de los servicios.

Tenemos también un tema de desarrollo de las fiscalizaciones. A la fecha, **(15)** al primer semestre, tenemos 663 acciones de fiscalización, que están vinculadas a temas de naturaleza comercial, de seguimiento de los fondos de inversión de las empresas prestadoras, en aspectos operacionales, aspectos de buen gobierno corporativo, fiscalización, orientación en el ámbito rural, fiscalización, orientación en las pequeñas ciudades.

Al primer semestre, tenemos 663 acciones de fiscalización. Se tiene previsto, al cierre de este año, realizar mil trescientos treinta, vamos de acuerdo a lo programado. Esa es la meta que tenemos para este fin.

En los estudios tarifarios, estamos desarrollando los estudios y actualizaciones de los estudios tarifarios. Desde junio del año 2022, al cierre de este año, vamos a tener 18 estudios tarifarios aprobados. A la fecha, tenemos 15 y 3 que ya se encuentran en proyecto con audiencias públicas respectivas. Estos 18 estudios tarifarios tienen inversiones programadas en el orden de los cuatrocientos sesenta y tres millones. La meta es, al cierre, tener no solo estos 18 que están en proceso, sino tener un stock adicional de cinco estudios más que deben estar encaminados a diciembre del año 2023. Esto es una meta importante porque va a permitir que al año 2024, al primer semestre, todas las empresas prestadoras tengan sus estudios actualizados.

El otro elemento importante que la Sunass viene desarrollando desde agosto de 2022, que es una tarea continua que estamos

llevando a cabo, es el seguimiento de las inversiones identificadas en los estudios tarifarios. Un elemento de diagnóstico que señala el mecanismo para el cierre de brecha es el seguimiento de las inversiones programadas. A la fecha hemos desarrollado dos reportes de seguimiento de inversiones y estamos próximos a publicar el tercer reporte de seguimiento de inversiones.

Este es un reporte importante porque nos muestra cuál es el estado por empresa, cuáles son los niveles de inversiones programadas de acuerdo al estudio tarifario y cuánto de eso realmente se ha hecho. Y eso nos muestra de manera semestral cuánto retraso existe respecto a los estudios que se han identificado en los estudios tarifarios respectivos. Esto es un elemento importante de seguimiento, tanto regulatorio, pero también en términos que la ciudadanía organizada puede hacer un seguimiento de detalle respecto al avance de las inversiones por empresa prestadora.

3: turno 15** El otro elemento central está relacionado al tema del conocimiento de entender por qué las personas reclaman. Muchos de los reclamos observados responden a consumo medido, consumo promedio, tipo de tarifa. Muchos de estos elementos están vinculados a temas de facturación, pero también existen otros temas relacionados a problemas operacionales como colapso del desagüe, falta de agua, corte de servicio. Estos elementos los estamos analizando. Pero además de tener una estrategia de atención que va a ser, en muchos casos, ahora estamos yendo a prevenir más que ya solo a atender el reclamo, estamos estableciendo una serie de compromisos del regulador, lo que estamos denominando *carta de servicio*.

Esta carta de servicio nos señala como obligación cuatro compromisos que estamos asumiendo como regulador:

El primero, atender en el plazo de hasta tres días el 80% de las consultas primarias, sean presenciales o telefónicas. ¿Qué quiere decir esto? Un usuario puede llamar y si el *call center* está lleno, deja su grabación y estamos en la obligación de responder las llamadas que nos han realizado. Tenemos que tener un nivel de satisfacción también, y este es un elemento importante de la respuesta y la solución superior al 80% de las atenciones. Tener una respuesta de atención amigable y respetuosa, y devolver la llamada dentro de las 24 horas como máximo para poder tener un nivel de efectividad del 90%. Esto es importante porque la idea es que el usuario que llama a la Sunass o solicita una atención, tiene que tener una respuesta.

Y esto, solo para mencionar, es un tema que cuenta con una certificación internacional. Esta certificación, si nosotros no cumplimos estos compromisos, nos retira la certificación. Entonces, es un elemento de compromiso que ha tomado la Sunass en relación a tener un servicio adecuado de los usuarios.

Hemos mejorado los sistemas de atención a usuarios. Hasta antes de la pandemia, muchos de los mecanismos centrales de atención estaban vinculados a canales presenciales. Ahora ha cambiado esta forma de atención de los reclamos, los canales virtuales y los telefónicos han tomado una actuación mayor. También a través de redes sociales, la mesa de atención, la gestión en general, el mecanismo de WhatsApp ha tomado un mecanismo relevante. Tenemos nuestro WhatsApp de las Sunass que nos permite recibir reclamos, tanto comerciales como operacionales. Y esto es una herramienta muy valiosa porque muchas veces nos mandan la foto **(16)** y la ubicación de dónde se encuentra un aniego e inmediatamente se puede hacer las coordinaciones para solucionar el problema.

¿Qué tenemos próximamente? Estamos desarrollando una optimización de estos canales para tener un sistema de control que integre todos los sistemas. Y, próximamente, vamos a tener un número corto, y este es un elemento también de avance e importante. A la fecha, cada departamento tiene un número de atención vinculada a nuestras oficinas desconcentradas. Pero vamos a lanzar, en las próximas semanas, el número corto de atención de reclamos, que es el 1899. Todos nuestros canales de atención van a ir a través de este número que es de fácil recordación y que va a poder, a nivel nacional, marcando el 1899 hacer y presentar sus reclamos, tanto de naturaleza comercial como operacional.

Tenemos un sistema de atención oportuna de los reclamos. Muchas veces los reclamos no llegan a través de los canales oficiales, como la mesa de partes o el WhatsApp, muchas veces los reclamos son a través de la radio. Tenemos radios locales donde se presenta problemas que no han sido atendidos. Inmediatamente, activamos lo que nosotros denominamos Sunass móvil. Lo que hace es identificar esa necesidad, ya sea por estos canales o problemas regulares que se encuentran a través de las otras plataformas, rápidamente tomamos acciones para comunicarnos con la empresa. Y si el problema es significativo, dependiendo de que puede implicar, por ejemplo, la afectación de tres o más predios, inmediatamente las personas de fiscalización de la Sunass van y monitorean la atención de este reclamo, y damos un registro de incidencia y se realizan las coordinaciones que correspondan. Y si no se da la solución, se inicia un proceso de fiscalización.

¿Cómo ha evolucionado la atención de los reclamos en general recibidos?

Como hemos mencionado, existe una tendencia que ha ido cambiando. Al año 2019, por ejemplo, el porcentaje de los reclamos o de la solicitud de atenciones, el 23% era por canales remotos, telefónicos, WhatsApp, y el 77% era presencial. Para el año 2023, esto se ha revertido, el 20% es por canales presenciales y el 80% es por canales virtuales. Entonces, los usuarios están

utilizando los canales virtuales de una manera mucho más activa, y eso también nos abre nuevos retos, pero también nuevas oportunidades que queremos aprovechar.

Para empezar, y un poco adelantándonos a este tema, la idea no solo va a ser esperar a que el usuario llame, por ejemplo, si se produce una ruptura del servicio, que nos llame y nos diga que no tiene el servicio, sino también tener la posibilidad de llamar a los usuarios que están en la zona afectada si ha habido una reposición del servicio. Para eso estamos, justamente, sistematizando la información interna que tenemos de reclamos para tener una base de datos de teléfonos a los que podemos llamar para saber si efectivamente ha habido restablecimiento de los servicios respectivos.

Tenemos también un programa de participación ciudadana que ya tiene algunos años de su implementación. Sin embargo, es un canal de atención importante que permite justamente escuchar la identificación de problemas de mayor recurrencia de los usuarios. A este sistema lo estamos denominando "Programa de Participa Vecino", que lo que hace es desarrollar tanto charlas y talleres y microaudiencias virtuales y presenciales en las zonas donde se identifican problemas regulares.

En lo que va del año, se han realizado 475 charlas y talleres y 178 microaudiencias, que han beneficiado aproximadamente a ciento treinta y un mil familias.

¿Dónde se está priorizando este tipo de charlas y talleres? En las zonas de baja continuidad. Y resalto este punto porque antes no teníamos identificado geográficamente las zonas de baja continuidad. Ahora, la estrategia de focalización está concentra en los lugares que tienen menos de seis horas de servicio y se toman como zonas críticas de alta tensión, y hacia esos sitios se están yendo estos mecanismos de participación ciudadana.

Tenemos un programa educativo que va dirigido a los estudiantes con el propósito de que tengan una conciencia a la conservación de los recursos. Tenemos actualmente un programa en el que se encuentran inscritos más de mil colegios, implica la capacitación de más de quinientos mil docentes a nivel nacional. Esto permite una participación muy activa de los niños en la conservación de los recursos. Por ejemplo, se ha juramentado recientemente más de dos mil brigadieres del agua, a los cuales se les brinda capacitación con respecto a la cultura del agua, y tienen un compromiso importante de conservación. Como hemos señalado, en miras hacia ese usuario futuro de conservación, porque los recursos del agua son escasos y la tendencia es que van a ser más escasos en los próximos años.

Este es un tema importante de lanzamiento que hemos denominado el Yakúmetro. El Yakúmetro es un calculador de la facturación

del agua para conocer cuánto debe ser tu facturación, y esto es un elemento importante que a veces se olvida y es necesario.

Cuando se le pregunta a la persona **(17)** cuánto consume de agua, desconoce cuánto consume. No tenemos conciencia de cuánto consumimos. Cuando se les hace la pregunta, algunos dicen, consumimos, no sé, consumiré cien litros por la casa. Lo cierto es que una familia, en promedio, consume alrededor de catorce mil litros por mes. No tenemos conciencia de los volúmenes y es altamente heterogéneo, ¿no? Si miramos en Lima, tenemos hogares que consumen el doble de lo que debería ser el nivel normal de consumo. Y tenemos zonas donde hay cortes también de servicio.

Entonces, el Yakómetro nos permite, primero, concientizarnos de cuánto realmente estamos consumiendo porque tenemos que verificar cuánto debe ser mi consumo, lo que aparece en el recibo. Solo que cuando vemos el recibo, casi siempre lo único que miramos es cuánto hay que pagar, pero no nos fijamos de cuánto consumimos.

Entonces, el Yakómetro es una herramienta que nos permite, si yo tengo 14 metros de consumo, ¿cuánto me debería venir la factura? Y si yo disminuyo de 14 y bajo a 12, ¿cuánto me voy a ahorrar de plata? Ese es un elemento importante. Entonces, este calculador llamado Yakómetro, estamos en una evolución incluso para que entregue más información, pero ya es de un uso importante.

Quiero, si me dan unos segundos, mostrarles cómo es su aplicación. Esto lo encuentran en Google, cualquiera coloca el Yakómetro y vamos a ver el...

¿Creo que no hay audio? No sé si se está escuchando. Pero acá hay un vídeo de su aplicación, por ejemplo. Acá se ha seleccionado la ciudad de Lima. ¿Cuál es la empresa prestadora? ¿Cuál es el tipo de servicio respectivo? ¿Cuál es la categoría? Uno coloca, si tengo medidor, cuánto el volumen que aparece en el recibo, por ejemplo, se coloca acá, pone, no sé, pues, tres metros cúbicos y nos va a decir cuánto debería ser la facturación, el detalle, además, recomendación con respecto a qué pasaría si es que se tiene fuga de agua, que eso también es un elemento frecuente de los reclamos. La gran mayoría de los reclamos obedece a que hay fugas internas en la casa.

Entonces, esta herramienta es interesante porque es una herramienta que me permite, a cualquier usuario de cualquier ciudad del país, identificar cuál es su empresa prestadora, colocando cuánto es lo que aparece de consumo en su recibo, cuánto debería ser, incluso poder hacer una contrastación de lo que le están facturando con respecto a lo que debería ser de acuerdo a ese instrumento. Entonces, es importante conocer esta herramienta para que podamos tener una real dimensión de la valoración de nuestro recurso.

Tenemos otro elemento de desarrollo, como ya había señalado, el tema del monitoreo del restablecimiento de servicios ante

cortes. Este es uno de los reclamos frecuentes que tenemos de los usuarios. ¿Por qué se me ha cortado el servicio? ¿Cuándo va a volver a tener el servicio? Y monitorear si efectivamente a veces se apertura la llave o se restablece el sistema, pero no llega inmediatamente el agua. Entonces, la idea es cómo llegar al ciudadano y que el ciudadano, efectivamente, nos diga si efectivamente ya tiene agua en ese momento.

Entonces, estamos desarrollando un sistema que nos permita no sólo conocer la información y que la empresa diga ya se abrió y está ingresando el agua, sino que el usuario también nos informe. Por eso estamos haciendo una sistematización de base de datos de teléfonos para poder no sólo recibir sino también realizar las llamadas para poder contrastar si, efectivamente, tenemos la atención del servicio. Y eso va a permitir también la implementación, el seguimiento de otras actividades específicas sobre el territorio. Vamos a tener un seguimiento de servicios específicamente por zonas, cosa que antes no teníamos.

La meta que tenemos en los próximos años es tener sistemas de *data logger* a nivel nacional. Estimamos al año, a diciembre de 2023, tener 469 *data logger* a nivel nacional, a la fecha tenemos 30, como había mencionado, la ciudad de Tarapoto. La idea es colocarlos en las zonas donde existen menores niveles de continuidad, y esto es lo que pensamos colocar en el próximo tiempo.

¿Qué más tenemos? Como había mencionado, en la lógica del ciudadano, del usuario futuro de consumo, es importante identificar cómo están las cabeceras de cuenca. Y este es un aspecto importante, porque nosotros como usuarios del servicio dependemos de la calidad del agua en las cabeceras de cuenca. Y lo que nosotros hemos desarrollado es una estimación, una metodología, para ver, en función de la información disponible satelital, tener una estimación de la brecha de inversión en infraestructura natural que debe ser identificada. A la fecha, sobre la base de esta metodología que viene siendo coordinada con el Minam, por ejemplo, se está estimando que tenemos una brecha de inversión, infraestructura verde, del orden de los cincuenta y siete mil millones de soles. **(18)**

Esto es un elemento importante. En términos de agua, tenemos un componente en la tarifa que se conoce como Merese, los mecanismos de retribución de servicios ecosistémicos, es una proporción que se paga en la tarifa de agua para la conservación de cuenca o el desarrollo de ciertos proyectos. Pero lo cierto es que estos recursos resultan insuficientes si lo comparamos con la brecha necesaria. Por eso es importante que no solo los Merese las vengán de los recursos de saneamiento, sino que sea un objetivo común de todos los usuarios de las cabeceras de cuenca para tener cabeceras de cuenca que estén de manera saludable.

Otro desarrollo que hemos implementado y que estamos en fortalecimiento dentro de las Sunass es lo que denominamos la

Fiscalización híbrida. Como sucede a nivel del sector salud, los problemas muchas veces obedecen a que los médicos especialistas, por ejemplo, se encuentren concentrados en las principales ciudades, su traslado suele ser complicado. Pero la ventaja de ahora tener tecnología y tener, por ejemplo, información telemática, nos permite que los especialistas, aún sin necesidad de viajar, puedan hacer supervisión de las plantas de tratamiento tanto de agua potable como de agua residual. Combinando nuestra capacidad en las regiones a través de las oficinas desconcentrada de la Sunass, un fiscalizador quizás no especializado, digamos como el médico general, que va a la planta, pero va monitoreado con el especialista desde la sede. Y eso permite aumentar las capacidades de fiscalización específicas en las condiciones de operación de la planta, tanto de agua como plantas de agua residual.

Este elemento está multiplicando de manera importante las capacidades de fiscalización de las plantas que han permitido o están programadas, por ejemplo, para este año, que estamos en fase de desarrollo piloto de este esquema, de tener aproximadamente 15 PTAR y 11 PTAP monitoreadas a través de este sistema híbrido. Esto en los próximos años va a aumentar notoriamente la capacidad de fiscalización de la Sunass.

A largo plazo, tenemos acciones que no van a ser perdidas de vista, como la identificación de los riesgos que impactan en los servicios de saneamiento. Como hemos señalado, el tema del cambio climático nos aborda retos importantes que no podemos dejar de lado. Tenemos una necesidad de un uso intensivo de las TIC. Estamos empezando con la implementación de los *data logger* a nivel nacional. Sin embargo, los sistemas de TIC van más allá de eso. Tienen que ir, como se menciona acá, en el fomento de inversiones del control de sistemas de manera remota que nos permitan infraestructura que es crítica, tener sistemas automáticos que permitan el monitoreo de la calidad del servicio.

Tenemos que seguir en el monitoreo de las inversiones de los mecanismos de retribución de servicios ecosistémicos hídricos, el seguimiento de los planes de inversión de largo plazo, la capacidad y ver por dónde van a crecer las ciudades con el propósito de identificar y adelantarnos, o cuáles son las necesidades de inversión que se tienen que desarrollar, el continuo monitoreo de las zonas no coberturadas, que es un aspecto nuevo, que es urgente su desarrollo.

Si nosotros miramos cuánto gasta una familia que se encuentra no conectada respecto a una persona conectada, en promedio un metro cúbico de agua de una persona conectada está alrededor de tres soles. Pero un metro cúbico de una persona no conectada está en 18, pero además termina consumiendo la tercera parte de lo que debería consumir una persona habitualmente.

Entonces tenemos personas que están en las zonas no conectadas, ya sea por retraso de inversiones o por crecimiento desordenado de las ciudades, que tienen impactos importantes en el bienestar del ciudadano. Por eso es importante monitorear cuál es la situación de consumo del agua en estas zonas no coberturadas.

Y el otro elemento central es la articulación multisectorial, para que la información de otros sectores, como estábamos viendo, información satelital que tiene el Minam, o información de zonas donde se encuentran los colegios, los centros de salud, estén integrados a los sistemas de provisión de agua, para saber cuál es la situación de la prestación en estas infraestructuras que son críticas. Por eso es importante la articulación multisectorial. Solo de esa manera vamos a tener la posibilidad de mejorar la seguridad hídrica y el bienestar de los ciudadanos.

En ese sentido, la calidad y el acceso a los servicios son elementos centrales para el desarrollo sostenible de los ciudadanos, en particular de los niños. Por eso la importancia del impacto multisectorial que debe tener una atención central en la gestión pública, y ese es un elemento crítico en el plan de trabajo de las Sunass de este año y de lo que viene en los próximos años. Tenemos que considerar, como un escenario prospectivo, un esquema de alto riesgo que se presenta por fenómenos naturales. Actualmente tenemos herramientas de prevención, monitoreo y atención que tienen que ser profundizadas y estamos en ese desarrollo con el fin de poder conocer cómo los impactos climáticos pueden afectar en el corto y largo plazo la prestación de los servicios.

Y tenemos que profundizar el enfoque territorial a la gestión regulatoria con el propósito de no conocer promedios, sino identificar las acciones que se tienen que tomar en las zonas que tienen mayor criticidad. (19)

Una ciudad, en promedio, puede estar bien, pero tenemos zonas con prestaciones de servicio en niveles críticos. Y justamente hay que poner el énfasis en la prestación de estos usuarios con el propósito de homogenizar la prestación de los servicios.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señor Mauro Gutiérrez, por su exposición.

Si bien es cierto, en nuestra Carta Fundamental, el artículo 7-A dice textualmente: "El Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos."

Creo que su participación es sumamente importante para nuestra comisión.

También quiero dar la palabra a los congresistas que deseen hacer algún comentario o plantear alguna pregunta al superintendente de Sunass.

Tiene la palabra el congresista Carlos Anderson.

El señor ANDERSON RAMÍREZ (NA).— Muchas gracias.

Un saludo a todos los funcionarios de Sunass.

Yo tengo una serie de dudas, más que comentarios. Mil doscientas quejas al día, es más o menos lo que reciben ustedes, son cuatrocientos cuarenta mil al año, mil doscientos al día, ¿no es cierto? Y yo no sé si eso es mucho o poco, dado la naturaleza del servicio que dan. Entonces, me pregunto si tienen algún estudio, alguna forma de hacer un *benchmarking*, una comparación con otras empresas de esta naturaleza, para saber si cuatrocientos cuarenta mil es mucho o es poco.

En segundo lugar, hemos visto una serie de medidas que ustedes tienen, de corto, mediano y largo plazo, sobre mejora en general de los servicios, en la medida que tengan los recursos, etcétera. Pero me pregunto si ellas están, por ejemplo, destinadas, efectivamente, a reducir ese número de quejas. O sea, me pregunto si tiene algún objetivo de corto, mediano y plazo, para que en lugar de cuatrocientos cuarenta mil sea trescientos mil, después doscientos mil, etcétera. Eso me gustaría saber.

El PRESIDENTE EJECUTIVO DE SUNASS, señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez.— Muchas gracias, congresista Anderson por la pregunta.

Si lo comparamos con otros servicios, no necesariamente saneamiento, estamos hablando de un nivel importante, porque cuatrocientos cuarenta mil deben ser aproximadamente el 10% de las conexiones. Es un porcentaje importante si lo comparamos con telecomunicaciones que, me parece, está en el orden del 3%. Entonces, sí hay espacios de mejora importantes.

En el análisis que se está desarrollando, hemos encontrado que gran parte de los reclamos obedecen a problemas vinculados a facturación. Y la facturación obedece, por lo que decía, muchas veces miramos solo el monto de pago, pero no entendemos que está detrás.

Cuando se produce, por ejemplo, un consumo de agua con un consumo atípico, vale decir, salta más del 100% un consumo, hay una alerta en el recibo, donde dice se le está facturando por promedio. Sin embargo, el usuario muchas veces no entiende eso, no entiende que hay una alerta en esa situación. Y solo se da cuenta cuando deja de facturarse por promedio y se gatilla el nivel de consumo efectivo, vale decir, recién da la señal cuando pasa dos o tres meses.

En ese sentido, lo que estamos desarrollando es un análisis de los elementos que condicionan y determinan los reclamos, por ejemplo, los canales de información y la transformación de la

información en los recibos. Es un elemento que se está estudiando.

Pero, además, el otro aspecto importante es cómo revertir. Y, como mencionaba, muchos de los reclamos, ya yendo a la parte operacional, que también es importante, una cantidad importante de los reclamos van por ese lado, que nosotros recibimos los reclamos cuando ya sucede, y es casi unilateral la relación usuario - reclamo hacia Sunass, pero no es al revés, como para saber cómo está la prestación de sus servicios, qué se identifica.

Un aspecto que no hemos mencionado acá y que estamos desarrollando, por ejemplo, con los planes de los colegios, es que los colegios nos van a servir como una plataforma de seguimiento, que nos va a permitir saber en la zona cómo se están brindando sus servicios. Entonces, al tener información directamente de los ciudadanos, vamos a poder hacer un adelanto con respecto al estado de la prestación como tal, que permita contrastar lo que se hace a veces de manera muestral con una supervisión aleatoria sobre el territorio, (20) pero tener a través de los ciudadanos una información más cierta de la calidad y la percepción misma del servicio

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra el congresista Carlos Anderson.

El señor ANDERSON RAMÍREZ (NA).— De repente una sugerencia.

Si el gran problema de los reclamos es esta sorpresa que a veces reciben los usuarios de saber que la facturación efectiva es superior o muy superior a la facturación estándar, ¿no podrían desarrollar un mecanismo de alerta temprana al usuario a través de WhatsApp, por ejemplo, cuando uno recibe en otros servicios, que dice que está por encima? Entonces, uno empieza a cuidar un poquito más, me pregunto, porque eso no debería costar mucho y de repente ayudaría mucho.

El PRESIDENTE EJECUTIVO DE SUNASS, señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez.— Por su intermedio, presidente.

Justamente estamos en ese desarrollo. El Yakómetro, por ejemplo, el que ahora permite calcular cuánto se tiene, la evolución 2.0 del Yakómetro que próximamente vamos a lanzar, va yendo, acercando a eso, porque ahora va a entregar información histórica del usuario, no en la simulación de que cualquiera coloca un número, cuánto me debe significar 14 metros cúbicos, sino si alguien coloca su suministro, va a saber su histórico, su promedio, su comparación con el vecino, pero además va a permitir saber si hay un salto, y ese es justamente el paso que nos faltaba para poder implementar la herramienta, que cuando se tenga ese salto de un umbral determinado, porque ahora salta con 100%, pero 100% ya es una situación extrema, puedan lanzarse señales con porcentajes menores. Esa herramienta justamente

ahora ya la estamos desarrollando y nos ha permitir justamente esa implementación.

El WhatsApp, definitivamente, ha servido como mecanismo de comunicación importante, incluso para visibilizar, como había mencionado. Cuando hay un reclamo operacional y hay un aniego, el usuario manda la foto, se puede saber hasta la ubicación y con eso rápidamente se puede ir a atender, y la empresa prestadora tiene la obligación de ir y nosotros también de verificar si efectivamente está cumpliendo con los plazos determinados.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Por mi parte, quiero plantear las siguientes preguntas a nuestro invitado.

Pregunta uno: Siendo los montos facturados a los usuarios uno de los problemas que aquejan a la prestación del servicio de agua, ¿qué disposiciones ha establecido para que los medidores sean verificados al menos una vez dentro de su ciclo de operatividad, así como para fijar el tiempo de vida útil de los mismos?

Asimismo, ¿cómo se está avanzando en materia de gobierno corporativo bajo estándares de desempeño profesional en la gestión de las entidades prestadoras del servicio con el objetivo de eliminar la ineficiencia del personal no calificado para determinados puestos?

Por otro lado, nuestra Comisión de Defensa del Consumidor tiene una página, en la cual los usuarios o los consumidores nos escriben "en muchos lugares alejados de Huancavelica no tenemos agua". ¿Qué acciones está tomando esta institución para poder ayudar a solucionar este problema?

Tiene la palabra.

El PRESIDENTE EJECUTIVO DE SUNASS, señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez.— Señor presidente, muchas gracias por las preguntas.

La norma establece en términos de los medidores un periodo de verificación. Para empezar, todo medidor que se conecta tiene que tener previamente una verificación inicial que desarrolla las Unidades de Verificación Metrológica cuando se realiza la instalación.

En segundo lugar, *per se* no existe una vida útil de un medidor, no está establecido normativamente la duración del medidor. Recordemos que la autoridad vinculada a medición es el Inacal. Nosotros somos supervisores y reguladores de servicios de prestación, pero en materia de metrología, la autoridad es el Inacal.

De la revisión normativa no existe una duración mínima de vida útil de un medidor, muchas veces eso responde a las características propias de los fabricantes. La verificación, sí normativa, que señala actualmente el reglamento de calidad,

señala que un medidor, luego de pasado cinco años, tiene que realizar una verificación adicional para ver cuál es el nivel de funcionamiento si es que se quiere seguir utilizando ese medidor, porque ahí aparecen dos opciones. La primera es, pasan los cinco años y cambian los medidores, que también es una política regular de las empresas prestadoras, o tienen que hacer una verificación posterior del funcionamiento de los mismos, que eso se da una vez que haya cumplido cinco años para que mantengan su período de funcionamiento. **(21)**

En ese marco, la Sunass tiene un programa de verificación anual respecto a si se ha cumplido el programa de cambio de medidores, o se ha cumplido el proceso de la verificación respectiva de la funcionalidad de los medidores de manera desarrollada por las empresas.

Debo mencionar que la verificación de la condición del medidor la desarrolla las UVM (Unidades de Verificación Metrológica), directamente no lo hace la Sunass porque no tiene competencia para eso. Las UVM son entidades acreditadas por el Inacal, que son los únicos que pueden retirar y hacer las mediciones respectivas con respecto a ese tema.

Con relación a buen gobierno corporativo, nosotros tenemos competencias muy específicas en relación a la designación y a la verificación de las competencias del personal. Esto está en el marco de lo establecido en la 1280 y su reglamento. Y básicamente tiene que ver en relación a la designación de directores y gerentes de las empresas prestadoras.

La Sunass sistemáticamente ha hecho una revisión de las condiciones de cumplimiento de los requisitos, y en muchos casos ha señalado incompatibilidades, que ha significado la emisión de sanciones de inhabilitación por incumplimiento de estas normas. En esa materia, la Sunass tiene un programa continuo de la verificación, de una vez procedido la designación, la verificación de estos requisitos, pero los requisitos están establecidos en la propia normativa, no son requisitos que nosotros adicionemos, sino que hacemos una verificación de estos requisitos como, por ejemplo, tener título profesional en ciertas carreras que señala la propia norma, el cumplimiento relacionado a cierta experiencia especial o profesional vinculada a la materia, y se hace esa verificación.

En muchos casos, la verificación adicional de la validez de los documentos es materia ya de competencia de la propia Oficina de Control Interno de las propias EPS, a la que se le remite la información sobre la base de las evaluaciones respectivas. Pero si encontramos un incumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, se inicia un proceso sancionador para la persona designada, que puede significar su inhabilitación, justamente, por esos cargos.

Y en relación a Huancavelica, va a depender de las zonas de las que estamos hablando. Si estamos en la zona de la prestación y no hay agua por un problema de continuidad, estamos en estos procesos de la verificación de que se cumplan los horarios de abastecimiento. Pero si hablamos de zonas donde todavía no existen proyectos de inversión, tendrá que evaluarse si son proyectos identificados por el sector, que seguramente deberían estar identificados en el Programa Nacional de Saneamiento Rural.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Agradecemos a nuestros invitados por su asistencia.

La Presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del Acta para tramitar los asuntos materia de la presente sesión. Si no hubiera ninguna oposición de la dispensa.

Entonces, dejamos constancia que la dispensa de la aprobación del Acta de la presente sesión ha sido aprobada.

Agradecemos a los señores congresistas por su asistencia y participación.

Siendo las doce y cuarenta y ocho de la tarde, se levanta la sesión.

Muchas Gracias.

—A las 12:48 h, se levanta la sesión.