

ACTA

CUARTA SESIÓN ORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo
Presencial / virtual
Plataforma Microsoft Teams
Lunes 02 de octubre de 2023

Resumen de acuerdo:

- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 06 min del día lunes 02 de octubre de 2023, y verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Wilson Soto Palacios, presidente de la Comisión, dio inicio a la cuarta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2023-2024, con la asistencia de los congresistas titulares BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; ALEGRÍA GARCÍA, Arturo; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline; LUNA GÁLVEZ, José León y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo. Participaron los congresistas LOPEZ UREÑA, Ilich y PORTERO LÓPEZ, Hilda Marleny.

También se dio cuenta de la justificación de inasistencia del congresista GONZA CASTILLO, Américo.

Seguidamente, expresó su profundo pesar por el sensible fallecimiento, el que en vida fue el congresista Hernando Guerra-García Campos con quien tuvo el honor de compartir debates en la Comisión de Constitución y Reglamento, en ese sentir, manifestó que, desde la Comisión de Defensa del Consumidor, recordará siempre su trabajo en beneficio de mejorar la calidad de vida de los peruanos y por los emprendedores del Perú.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la tercera sesión ordinaria, de fecha 11 de setiembre de 2023, que fue aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad; no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

II. DESPACHO

No hubo despacho

III. INFORMES

El PRESIDENTE informó sobre la visita inopinada que realizó el sábado 30 de setiembre en el hospital del Seguro Social de Salud (Essalud) de la ciudad de Arequipa, en donde se ha constatado que el Sistema de Salud tiene múltiples problemas, uno de los más graves es la saturación y atrasos en citas que no permite una adecuada atención en el servicio a los usuarios. Dijo que también se ha constatado que no hay sillas de ruedas para los pacientes que llegan al hospital, por lo que tendrían problemas para movilizarse, razón por la cual los pacientes estarían alquilando sillas de ruedas en la puerta del nosocomio.

Sobre el particular, señaló que las observaciones y deficiencias encontradas serán puestas en conocimiento del presidente ejecutivo del Seguro Social de Salud (Essalud) para que puedan brindar una atención de calidad a los usuarios y desde esta presidencia se continuará con las visitas inopinadas a nivel nacional.

IV. PEDIDOS

El PRESIDENTE invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

El congresista MORANTE FIGARI pidió que se convoque al representante de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) para que explique sobre la situación del sistema de salud y de seguros, como del Ministerio de Salud, del Seguro Social de Salud (Essalud) y del sector privado, así como, esclarezca sobre la aplicación de la normatividad en los derechos de la salud. Luego, observó y dio sus apreciaciones de la problemática del sistema de salud en el país, sus implicancias y de las responsabilidades que tendrían los funcionarios de los gobiernos regionales.

Sobre el particular, el PRESIDENTE accedió al pedido del congresista.

La congresista PORTERO LÓPEZ refirió que la Autógrafa observada por el Poder Ejecutivo de los proyectos de ley 1941/2021-CR y 3253/2022-CR, que propone la ley que regula la elaboración y comercialización de los alimentos de regímenes especiales para poblaciones vulnerables, fue decretado a la Comisión de Salud, para su estudio y dictamen.

Al respecto, pidió que se solicite al Consejo Directivo que dicha Autógrafa observada sea derivada también a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, considerando que fue quien dictaminó y dio origen a la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, y por ser de su competencia.

En esa misma línea, comunicó que, en sesión de la Comisión Especial Multipartidaria de Monitoreo, Fiscalización y Control del Programa de Hambre Cero, se acordó solicitar al Consejo Directivo para que la Autógrafa observada sea decretada a la Comisión de Defensa del Consumidor, para su estudio y dictamen. Luego, dio cuenta de la sentencia fundada recaída en el Expediente 27461-2018 de Acción Popular, contra el Decreto Supremo 017-2017-SA, la cual explicó.

Finalmente, abordó sobre el contenido de las observaciones a la Autógrafa que formuló el Poder Ejecutivo, el mismo que contravendría a las disposiciones establecidas por el gobierno central, referido a la alimentación saludable en favor de las personas más vulnerables, como de la lactancia materna.

Al respecto, el PRESIDENTE indicó que su pedido pasa a la Orden del Día de la próxima sesión.

V. ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se abordará el tema: *Plan del Indecopi en la protección y defensa de los consumidores peruanos 2023 – 2024*, luego, señaló que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la Autoridad de Consumo y tiene la responsabilidad encargada por el Código del Consumidor de que se cumplan los derechos de los consumidores y usuarios. Así también, está encargada de mediar y dar soluciones a los conflictos de consumo y sobre todo es quien elabora el Plan Nacional de Protección al Consumidor. En ese sentido, dijo que por dichas razones es prioridad para la Comisión de Defensa del Consumidor conocer las acciones que realiza el Indecopi en favor de la protección y la defensa del consumidor. Por ello, se ha invitado a la señora Karin Cáceres Durango, presidenta ejecutiva del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para que informe sobre su plan de trabajo con especial énfasis en la protección y defensa de los usuarios. Seguidamente, se le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La señora CÁCERES DURANGO mediante el uso de diapositivas trató sobre las competencias del Indecopi, como de proteger, defender, fiscalizar, vigilar, velar, administrar, eliminar y gestionar. Acto seguido, abordó sobre la estructura del Indecopi y su presencia a nivel nacional. Asimismo, desarrolló con relación a los canales de atención, que son: redes sociales, correos y teléfonos. Al mismo tiempo, dio alcances de la Política General de Gobierno, que contempla los siguientes asuntos: protección social para el desarrollo; reactivación económica, impulso al desarrollo de los departamentos; la lucha contra la corrupción, orden público y seguridad y de la defensa de la soberanía nacional.

Siguiendo con su presentación, desarrolló sobre el tema de la situación actual de las competencias del Indecopi, la cual resaltó los pilares de gestión institucional, que contempla los siguientes aspectos: integridad, transparencia, modernización de la gestión pública, transformación digital, descentralización, al mismo tiempo, ahondó cada una de ellas.

Luego, trató sobre los siguientes asuntos: la demanda de servicios prestados y reclamos concluidos, como mediación y conciliación; presupuesto institucional; carga resolutive mensual en sesiones; marco normativo de protección al consumidor; línea de tiempo de protección y defensa de los consumidores y dio alcances del Plan Nacional de Protección de los consumidores, 2023-2025.

De otro lado, en cuanto al tema de los logros de gestión, abordó sobre los siguientes temas: firma con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); tres iniciativas *Buenas Prácticas en la Gestión*, redes sociales, manual *Andino de Marcas*, 59 registros comunidad *Nativa Chirikyacu*, *III Concurso "Inventores del Futuro"*, *Guía Derecho de Autor de Dominio Público*. También, desarrolló sobre los alcances del Plan de Trabajo, políticas, gestión, proyectos normativos y educación.

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

El congresista MORANTE FIGARI dio alcances de los temas: concertación de mercado, de propiedad intelectual, información engañosa y de los problemas que existe en la atención a

los libros de reclamaciones. Así mismo, dio detalles de las quejas de los usuarios relacionado a los surtidores en los grifos y sobre las irregularidades de las balanzas que utilizan en los mercados. Ante ello, preguntó, si ha considerado la tecnología de la inteligencia artificial, dado que es una realidad, como en la digitalización de libros, obras, novelas. Asimismo, explicó sobre otros problemas e irregularidades en los servicios a los usuarios y consumidores.

La congresista PORTERO LÓPEZ mostró preocupación e invocó a la funcionaria que remita a la Comisión de Defensa del Consumidor, el trabajo que está realizando en el departamento de Lambayeque, del apoyo y protección que se les está dando a los consumidores y a las personas más humildes. De otro lado, preguntó, cuándo se instalará la junta de acreedores en el distrito de Pucalá, provincia de Chiclayo, Lambayeque, toda vez que se declaró nula a dichas juntas anteriores y dijo que le preocupa que los trabajadores no tengan seguro. Seguidamente, ahondó sobre las necesidades por la que está atravesando el distrito de Pucalá, por lo invocó a los funcionarios del Indecopi a dar soluciones a sus reclamos, al mismo tiempo le hizo entrega de la documentación que detalla la problemática.

El PRESIDENTE mostró preocupación, dado que no se estaría dando respuesta de pedidos de opinión técnica de los proyectos de ley que la Comisión de Defensa del Consumidor les solicita, toda vez que en la mayoría de veces el Indecopi responde que no le corresponde opinar o no es de su competencia. Ante ello, observó y señaló que entiende que hay temas en donde no van a poder brindar opinión rectora, como del financiero, regulación de servicios, alimentación saludable, etc., sin embargo, como Autoridad de Consumo, que lideran las políticas públicas y cualquier cambio normativo en materia de consumo impactaría en los mercados que el Indecopi tiene la obligación de monitorear. Al mismo tiempo, precisó, que probablemente su oficina jurídica no tendría mucho que decir, pero la Autoridad de Consumo debería de pronunciarse, por ello, pidió que se pueda reevaluar esa posibilidad, tal como lo ha venido haciendo hasta antes de que asumiera la presidencia del Indecopi.

Luego, realizó las siguientes preguntas: cuál es el papel de Indecopi en el monitoreo de precios durante situaciones de emergencia, como el corte de servicio de agua potable; qué medidas específicas está tomando el Indecopi para identificar y abordar alzas de precios excesivos en productos como bidones de agua durante este evento; si ha iniciado Indecopi alguna investigación sobre posibles prácticas anticompetitivas relacionadas con la venta de bidones de agua durante este período de corte de servicio; cuáles son los criterios y procedimientos que guían tales investigaciones; existen medidas específicas que se están implementando para garantizar la disponibilidad y accesibilidad de productos esenciales, como el agua a precios justos; cómo coordina el Indecopi con otras entidades gubernamentales y autoridades para abordar de manera integral el tema de la venta de bidones y el alza de precios durante el corte de servicio de agua; de qué manera se están estableciendo protocolos de colaboración para una respuesta rápida y efectiva. En el caso de identificar prácticas anticompetitivas o aumentos excesivos de precios, preguntó, cuáles son las sanciones que el Indecopi puede imponer y qué medidas correctivas se pueden implementar. También hizo las siguientes preguntas: cómo se asegura Indecopi de que las sanciones sean disuasorias y proporcionales a la gravedad de las violaciones; qué iniciativas de educación y sensibilización está llevando a cabo el Indecopi para informar a los consumidores sobre sus derechos durante situaciones de emergencia y prevención de prácticas abusivas; cuántas empresas mantienen deudas con el Indecopi y cuánto es el monto total de sanciones que aún no se han recaudado, incluyendo las que se encuentran en trámite con algún recurso impugnatorio; qué trabajos se viene haciendo respecto a la promoción de mercado: publicidad de ofertas y promociones comerciales, ya que el Indecopi forma parte importante de la Política Nacional de Competencia. Finalmente, refirió que sobre el último punto ha cursado un oficio pidiendo información y hasta la fecha no hay respuesta.

Con relación al procedimiento concursal preguntó, si tienen un protocolo, un reglamento o alguna directiva donde conste el mecanismo para el reconocimiento de deudas, es decir, para decidir que la supuesta acreencia es cierta, o simplemente con la declaración del solicitante y presentación de algunas facturas como si las mismas fueran título valor. Asimismo, preguntó, por qué el plazo para el reconocimiento de deudas sería de hasta 10 años, dado que tributariamente las empresas tienen la obligación de resguardar su información, entonces podría ser el caso, que se emplea este mecanismo para sorprender al Indecopi (también a los supuestos deudores) y hacer aparecer acreencias fantasmas, aprovechándose de esta situación.

De otro lado, con relación a los vocales que resuelven casos de procedimiento concursales, preguntó, qué tipo de responsabilidad asumen en lo civil o funcional. Finalmente, hizo la pregunta de los usuarios que hicieron llegar por la página virtual, cuáles son las causas en la demora de las resoluciones de las apelaciones y cómo se solucionaría este aspecto.

Al respecto, la señora CÁCERES DURANGO refirió que ha tomado nota de cada una de las preguntas y les hará llegar de manera formal las respuestas. Explicó sobre los casos específicos de atención, como el tema en el interior del departamento de Lambayeque, relacionado a un proceso concursal y desarrolló sobre el proceso de los órganos resolutivos y precisó que son totalmente autónomos, al tiempo que señaló que van a solicitar la información respecto del estado de atención de todos los casos.

Sobre el particular, el PRESIDENTE indicó que a través de la Comisión se solicitará con oficio todos los pedidos que se han formulado en la sesión y dijo que esta seguro que los funcionarios del Indecopi responderán, al mismo tiempo, señaló que la información recibida se dará cuenta a todos los congresistas miembros.

—o—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE señaló que en esta estación de la agenda se tratará el tema: *Protección de los usuarios de Lima Metropolitana frente al corte masivo del servicio de agua potable anunciado por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)*, en ese sentido, se ha invitado a la señora Hania Pérez de Cuellar Lubienka, ministra de Vivienda, Construcción y Saneamiento, al señor Jorge Fernando Gómez Reátegui, quien es el nuevo presidente del directorio de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal), al señor Jorge Rucoba Tello, gerente general de Sedapal y al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, presidente ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass).

Al respecto, señaló que días atrás, a través de los medios de comunicación se tomó conocimiento que Sedapal habría programado un corte masivo de agua, el cual involucraba a 22 distritos de Lima, por el lapso de 4 días, a partir del 6 de octubre. Luego, refirió que en el transcurso de los días se fue aclarando la información por parte de la ministra de Vivienda, la misma que comunicó que sólo en algunos sectores no tendrían el servicio del agua.

En ese aspecto, refirió que, pasando las horas, los consumidores peruanos que viven en Lima empezaron a abastecerse de agua embotellada, en cajas, en baldes, de depósitos, de platos descartables y todos aquellos bienes que puedan aminorar la afectación de la falta de agua.

En ese aspecto, refirió que, a exigencia de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos y por presión mediática de los medios de

comunicación, Sedapal lanza dos aplicativos: “puntos de abastecimiento de agua potable en caso de emergencia” y “sectores afectados por corte programado de agua”. Ante ello, observó y dijo que no es posible tener una institución que no sea eficiente en la comunicación ante los usuarios. Señaló que, como Comisión de Defensa del Consumidor, tenemos que salvaguardar la protección de los consumidores y usuarios, al mismo tiempo, refirió que estamos hoy aquí para escuchar directamente de los responsables como es Sedapal y de cuál será su gestión frente a los consumidores.

Con esta preocupación expuesta, le dio la bienvenida a la señora Hania Pérez de Cuellar Lubienska y le otorgó el uso de la palabra.

La señora PÉREZ DE CUÉLLAR LUBIENSKA señaló que el lunes en Consejo de ministros se comunicó con el equipo del ministerio y del área de comunicaciones para levantar información cierta y empezar a salir a dar declaraciones en los medios de comunicación. Luego, comunicó que la información se fue actualizando en los siguientes días e indicó que desde el ministerio han continuado dando información actualizada a través de los medios. Indicó que los equipos técnicos del ministerio con Sedapal se han reunido para solicitarles las explicaciones del tema.

Al respecto, tiene entendido que Sedapal ya tiene la programación hecha y que el corte se llevará a cabo el viernes 6 de octubre, entre las 6 de la mañana y 6 de la tarde, sin embargo, les ha pedido que traten de acortar el tiempo de 12 horas a 10 horas de trabajo. Dio alcances del proyecto de las obras programado y dijo que el restablecimiento del agua será de manera progresiva y refirió que se sabe que Sedapal ha tenido contacto con los funcionarios de la Sunass, los mismos que les han dado recomendaciones. También abordó sobre el trabajo y coordinación que vienen realizando con Sedapal y seguirán afinando la información que recibe.

Explicó y delimitó de las competencias del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, al mismo tiempo, refirió que Sedapal es una empresa del Estado que pertenece y reporta a Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe) en términos financieros y de gestión. En cuanto a su relación con Sedapal, dijo que como ministerio marcan la política y que son respetuosos de la autonomía de Fonafe y cree que la gerencia y el nuevo presidente del Sedapal les podrá dar más claridad del tema en cuestión.

Seguidamente, señaló que se ha estado coordinando con Sedapal de sus actividades que realizan y precisó que seguramente ellos darán cuenta de lo que han avanzado en su gestión, al mismo tiempo, dijo que seguirá trabajando para mejorar la comunicación y sobre todo para asegurar el abastecimiento de agua para la población.

Finalmente, refirió que esta es una obra programada necesaria para mejorar estos 22 distritos en el servicio del agua y que es técnicamente sencillo, pero dado que se trata de una troncal, se debería de tomar las previsiones del caso. Indicó que realizará visitas inopinadas durante esos días para asegurar el plan de contingencia preparado por Sedapal.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición de la funcionaria. Acto seguido, pidió que la funcionaria explique sobre la intervención del Ministerio de Vivienda en cuanto a las decisiones que realiza Sedapal, las cuales se entiende que deben ser debatidas con anterioridad y ser de conocimiento y aprobadas por su sector.

El congresista LÓPEZ UREÑA mostró su preocupación, por lo que dijo que considera que esta obra va a beneficiar a mucha gente, sin embargo, se debe de llamar la atención en el aspecto de comunicaciones, pero el propósito de este proyecto es positivo.

Entiende que el Estado en su conjunto deben de hacer causa en común para impulsar este proyecto, sin dejar de lado su función de fiscalización y de representación. Observó y refirió que sería recomendable la modificación del Decreto Legislativo 1280, considerando que parte de la población pide ello. Trató sobre la proyección del agua que se debe tener para el futuro y abordó sobre su problemática, al tiempo que resaltó la importancia de este elemento en el país para la agricultura.

La congresista BARBARÁN REYES observó y dijo que las instituciones en general no son responsables de las acciones, tiene que haber un funcionario que asuma la responsabilidad de una mala decisión o conducta, toda vez que se dice que se va a multar a Sedapal, por lo que se preguntó, o sea los contribuyentes van a tener que pagar sobre una falta de alguien.

Al respecto, preguntó, cuál es la responsabilidad y sanción para ese alguien, porque Sedapal tiene que informar de la persona que asuma la responsabilidad, no puede ser posible que sea los contribuyentes que constantemente tenga que pagar esta situación. Asimismo, consultó, si desde el Ministerio de Vivienda, tienen algún plan para contrarrestar esta situación de la obra de Sedapal, dado que son varios los gobiernos regionales y las municipalidades que tienen problemas con el agua y saneamiento, lo mismos que están haciendo poco por este proyecto.

El PRESIDENTE señaló que, revisando el portal del Ministerio de Vivienda, al parecer no tendría el viceministro de Saneamiento, por lo que preguntó, que quizás por eso hay una mala comunicación, por lo instó que se tendría que designar a un viceministro de Saneamiento que efectivamente pueda tener mayor coordinación con los funcionarios de Sedapal.

Al respecto, la señora PÉREZ DE CUÉLLAR LUBIENSKA refirió que la propuesta para la designación del viceministro de Construcción y Saneamiento está en Palacio de Gobierno para la firma de la presidenta. Sin embargo, aclaró que en caso que no hubiera viceministro, no habría afectado en nada la coordinación con Sedapal. Con relación a la baja ejecución de sus obras por parte de los gobiernos regionales y municipalidades, dijo que efectivamente eso está sucediendo con sus proyectos de saneamiento, por lo que advirtió que existe una suerte de contradicción, porque siempre piden más recursos para poder ejecutar. Sobre ello, dio detalle de las posibles causas que llevaría a la baja ejecución de sus proyectos de los gobiernos regionales y municipales. Seguidamente, desarrolló sobre el trabajo que vienen haciendo para apoyar en la gestión a algunos gobiernos regionales y municipales y dijo que le quedan 4 regiones más por visitar, dado que el objetivo es llegar a muchas más regiones.

Sobre el particular, explicó sobre las metodologías y proceso del mecanismo que siguen los proyectos de obras, de los expedientes técnicos y del trabajo que vienen haciendo con los gobiernos regionales y alcaldes. Luego, trató sobre la programación del ministerio de su gestión y abordó de las responsabilidades de los funcionarios, al momento que aclaró que esto le corresponde al directorio de Sedapal.

De otro lado, ahondó sobre los detalles del proyecto de la obra y recalcó que es para mejorar el servicio de abastecimiento de agua. En cuanto a los aportes del señor congresista Ilich López, en la misma idea, asintió que el tema del corte de agua ha sido mal comunicado.

Seguidamente, señaló que tiene un cronograma de reuniones con los demás congresistas para tomar en cuenta de los aportes que se ha hecho de la situación del agua y saneamiento, luego, dijo que se va a hacer la consulta para mejorar la modificatoria del Decreto Legislativo 1280. En el tema normativo, señaló que se tiene pendiente la ley universal para someterlo a la sesión del Pleno y abordó sobre la estadística del servicio del agua que se brinda a nivel nacional.

El PRESIDENTE dijo que, como representante de Huancavelica, en la provincia de Lircay, que tiene una población 50,000 habitantes, el programa nacional de saneamiento rural ha dejado una obra inconclusa y abandonada, por lo que pidió que se reactive dicho proyecto.

Sobre el particular, la señora PÉREZ DE CUÉLLAR LUBIENSKA refirió que tomó nota del pedido e indicó que le hará llegar formalmente la respuesta del proyecto.

Siguiendo con las exposiciones del tema, el PRESIDENTE le concedió el uso de la palabra al señor Jorge Fernando Gómez Reátegui, quien es el nuevo presidente del directorio de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal).

El señor GÓMEZ REÁTEGUI señaló que la obra corresponde a la fase final de un trabajo que ha sido ejecutado por Sedapal en los últimos 2 años y como parte de su Plan Maestro 2015-2024, se está utilizando la tecnología. Además, mencionó que esta es una obra que va a beneficiar en el servicio de agua a muchísimos pobladores de la zona sur.

Al respecto, señaló que el objetivo de la obra es implementar la infraestructura que permitirá en mejorar el abastecimiento del agua y tener suficiencia para cubrir el incremento de la demanda hasta el año 2050 en la zona sur de Lima. Por otro lado, aclaró que tiene recién 3 días como presidente y asumió desde el primer día lo pasivo y activo de la empresa.

Seguidamente, refirió que tiene entendido que el problema es por el lado de la comunicación, la cual se está corrigiendo y que, como presidente del directorio se tomará las medidas correctivas después que se solucione el problema. Además, señaló que el trabajo se terminará mucho antes de lo que se ha programado, para que la ciudadanía no tenga problemas en el abastecimiento y dijo que se ha constituido un comité de crisis de emergencia para analizar constantemente el plan estratégico. Sumado a ello, comunicó que pidió a sus gerentes de declararse en inamovilidad y refirió que están trabajando para que realmente el abastecimiento del líquido elemento sea lo más rápido, al mismo tiempo, explicó sobre la infraestructura de las tuberías de la obra que se llevará a cabo. Luego, cedió la palabra al señor Jorge Rucoba Tello, gerente general (e) del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal).

Durante el desarrollo de la sesión la congresista BARBARAN REYES tomó la dirección de la sesión de la Comisión. Al mismo tiempo le otorgó el uso de la palabra al señor Jorge RUCOBA TELLO, gerente general (e) del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal).

El señor RUCOBA TELLO mediante el uso de diapositivas explicó sobre el proceso de los empalmes de la línea de conducción OVNI – FORD. Argumentó, que el objetivo de la obra es implementar la infraestructura que permita mejorar el abastecimiento de agua, a efecto de tener suficiente para cubrir el incremento de la demanda hasta el año 2050 en la zona sur de Lima y que es la fase final, es un trabajo de los últimos dos años, como parte del Plan Maestro 2015-2024.

Luego, explicó sobre los alcances de la interrupción del servicio en los distritos y trató sobre el Plan de Trabajo Operacional. Seguidamente, desarrolló sobre el programa de actividades operativas para el empalme de las tuberías y dijo que cada una de ellas cuenta con protocolo. Asimismo, abordó sobre los siguientes asuntos: plan de contingencia, determinación de áreas, periodos de interrupción, puntos fijos de abastecimientos y cisternas.

Del mismo modo, dio cuenta de los dispositivos que se tendrá para el abastecimiento del agua y de las coordinaciones que se está realizando con las entidades y asociaciones como: centros de salud (área de mantenimiento); asociación de clínicas; dirigentes/comedores populares; Sunass, Defensoría del pueblo, municipalidades, colegios, dirigentes de comedores populares. Acciones durante el corte de servicio de agua potable; acciones después del corte de servicio de agua potable.

Finalmente, desarrolló el tema de *preparación* que abarca el acercamiento con los grupos de interés como el Minsa, Essalud, clínicas, Sunass, CGBVP, Minedu, Defensoría del pueblo, municipalidades, dirigentes vecinales, comedores populares, etc. Alertó, que no se cobrará por los días que dure la interrupción del servicio de agua potable y dijo que Sedapal ha puesto a disposición de los limeños dos aplicativos interactivos que permiten determinar si sus zonas serán afectadas y la alternativa que tienen para ubicar puntos de abastecimiento (www.gob.pe/sedapal), así como el servicio telefónico 317-8000, para que realicen sus consultas.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del funcionario, quien durante el desarrollo de la sesión tomó la dirección de la sesión de la Comisión.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó, cuándo se repondría el servicio del agua según el plan programado.

Sobre el particular, el señor RUCOBA TELLO estima que el trabajo de la infraestructura para un mejor servicio del agua estará de forma completa incluyendo las zonas altas, mucho antes de las 96 horas.

Sobre la respuesta, el congresista MORANTE FIGARI dijo, es decir, a partir de las 6 de la mañana. Luego, preguntó, qué día y a qué hora se tienen considerado reiniciar la presión la atarjea al OVNI.

El señor RUCOBA TELLO indicó que la planta empieza a trabajar cuando se acabe el empalme que está en Santa Anita, no tanto depende del OVNI.

La congresista BARBARÁN REYES dijo que el Perú de por sí tiene una brecha muy grande en cuanto al servicio del agua y saneamiento y, que, lamentablemente que como congresistas cuando en nuestra semana de representación visitamos lugares para ver la problemática, nos topamos con diferentes realidades. Acto seguido, dio el ejemplo del centro poblado Wiracocha, del distrito del Carmen, provincia de Chíncha, departamento de Ica, pudo observar que no cuenta con desagüe, pero lo más lamentable es que las heces de las personas pasan por la calle, y se puede ver a niños jugando cerca. Ante ello, dijo que en el 2021 este distrito ganó un proyecto e ingresa su presupuesto y nunca se ejecutó la obra, entonces el dinero fue revertido al Estado, por lo que preguntó, si existe una sanción para que el alcalde teniendo el presupuesto no se ejecuta la obra que contaba con expediente aprobado, por lo que precisó, que esto sería irresponsabilidad e incapacidad de un funcionario.

Al respecto, cree que debería de haber un préstamo de capacidad por parte de Sedapal, dado que ha visto a Sedapal intentan de alguna manera capacitar a los funcionarios de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) a nivel nacional, por lo que preguntó, cuál es la meta que se tiene a corto plazo para que finalmente por dignidad de las personas se pueda impulsar los proyectos que vienen de muchísimos años, que todavía no se ejecuta.

De otro lado, preguntó, cuál es el plan que tiene para estos días que habrá corte, toda vez que habrá lugares que lamentablemente no tendrán agua y hay muchos que no van a terminar de recolectar agua, por lo que preguntó, si se está haciendo un plan de comunicación para que fomenten de que junten el líquido elemento. Asimismo, preguntó, qué es lo que va a hacer su sector para que situaciones como estas de desinformación, no vuelva a suceder, dado que la sanción que se le impondría es altísima y cuál es la propuesta que le han planteado a la ministra de Vivienda o a su propio directorio.

La congresista BAZÁN NARRO mostró preocupación por el proyecto de Saldo Balkan y dijo que esta obra no se culminó y que está regresando a otro tipo de licitación. También observó el caso del proyecto Nueva Rinconada, por lo que preguntó, cuál es el rol de Sunass, cree que es importante la fiscalización de esos proyectos. En cuanto al tema de la privatización que se estaría planteando, preguntó, si tiene alguna postura, ya como nuevas autoridades de Sedapal.

El señor GÓMEZ REÁTEGUI explicó sobre la responsabilidad de Sedapal en el servicio de agua en Lima y Callao, afirmó que sí habría sanciones y alertó que se cumplirá con los tiempos establecidos. Dijo que están trabajando para beneficiar mejor el servicio del agua a las zonas del Sur y se está informando de manera oportuna y clara. Abordó sobre las coordinaciones que se están realizando con los bomberos, con el Ministerio de Salud y explicó sobre la situación del proyecto de la Rinconada, al mismo tiempo, dijo que le hará llegar la documentación a la congresista Bazán.

El señor RUCOBA TELLO explicó sobre el proyecto de Saldo Balka y en cuanto a la evaluación financiera, trató sobre el plan tarifario según el plan maestro. Seguidamente, abordó sobre las causas de que una obra quede con saldos o se retrase, añadió y dijo que eso lo ve la Contraloría General de la República y la oficina de Órgano de Control Institucional (OCI). Sobre la privatización, dijo que ello no sucederá con la empresa de Sedapal.

El congresista MORANTE FIGARI dijo que Sedapal tiene una cobertura hoy del 93% de la población de Lima, por lo que comentó que casi el 7% no tendría el servicio. Ante ello, preguntó, si con esta obra se incrementará la cobertura y si es así a cuánto, caso contrario qué planes o que otras obras tienen programada para llegar al 100% de cobertura Sedapal.

Sobre el particular, el señor RUCOBA TELLO explicó sobre los siguientes asuntos: los alcances de los proyectos paralizados, de los empalmes de las tuberías, de las mejoras del servicio en las zonas más alejadas con este trabajo programado.

La congresista PAREDES PIQUÉ comentó el caso del lugar del Cerro San Cosme, toda vez que sólo tendrían dos horas de agua al día.

Al respecto, el señor RUCOBA TELLO dijo que con relación al proyecto que está en el Cerro El Pino, el camino sería angosto, lo cual es un problema, luego, señaló que en el caso del

proyecto en el Cerro San Cosme no tiene información, al mismo tiempo pidió que le haga llegar.

El PRESIDENTE señaló que a nivel nacional en este último mes salió un comunicado por redes sociales de diferentes incidentes y acciones de mantenimiento, por lo que se solicitó información con diferentes oficinas a la Sunass, sobre la implementación del plan de contingencia en defensa del consumidor de acuerdo a su competencia, como en el departamento de Piura, Iquitos y un incidente en Huampani, considerando que hasta la fecha no se tiene información, procedió a realizar las siguientes preguntas: qué sucede con la comunicación y el órgano de Sedapal; si existe las acciones pertinentes; si Sedapal cumple con transmitir toda información a la ciudadanía; si cumple con elaborar y ejecutar los planes de contingencia; con cuánta anticipación se comunicó a la población sobre este corte planificado; si después de este corte programado se realizará una revisión de los protocolos para mejorar la planificación y la ejecución de futuros cortes del servicio; cuántos hospitales, bomberos y centros penitenciarios son en total en este corte o están ubicados en las zonas afectadas; cuántas cisternas por establecimiento habrá y desde que horas; si ya se purgaron los hidrantes y pozos y cuánto de personal está distribuido y quién estará a cargo de esta acción; quién estará a cargo por parte de la cisterna y por parte de Sedapal y quién estará a cargo de los puntos de abastecimiento de las cisternas.

Así también, procedió a realizar las siguientes preguntas: si las direcciones de abastecimiento del aplicativo están actualizadas y el plan de contingencia; si ha realizado alguna evaluación e impacto respecto a la provisión al servicio de agua potable en los hospitales y si al menos hubo coordinación previa con los titulares de los sectores de salud y educación; cuál es el tiempo estimado que toma para responder y resolver el problema, una vez que se ha identificado el servicio; si hay algún plan de contingencia implementado para reducir el tiempo de inactividad durante corte no planificado; cuáles son los proyectos de inversión actuales de Sedapal para mejorar la infraestructura, para garantizar un suministro de agua más confiable; cómo se están utilizando los recursos financiero para abordar los problemas de infraestructura existentes; si están implementando tecnologías y sistema avanzados para monitorear y gestionar el suministro de agua.

El señor GÓMEZ REÁTEGUI pidió al presidente de la Comisión que las respuestas a las consultas sean remitidas por escrito.

Al respecto, el PRESIDENTE asintió el pedido, señalando que las respuestas sean remitidas a la brevedad, sin perjuicio de sugerirle que los cortes a futuros deben de ser con mayor coordinación con los entes involucrados.

La congresista BARBARÁN REYES en la misma línea, sobre la alarma de comunicación que se habría difundido, indicó que considerando que hay muchas familias que no cuentan con agua regularmente, preguntó, si luego del corte, ellos van a salir a informar sobre el resultado de este plan programado, claro, esperando que no haya una ampliación, por lo que sugirió que se cumpla el plazo establecido del trabajo.

Sobre la pregunta de la congresista, el señor GÓMEZ REÁTEGUI afirmó que después del sellado de las tuercas, ellos van a informar por los medios de comunicación a toda la ciudadanía, porque una vez terminado el proceso mencionado, se empieza con el bombeo, lo cual es gradual. Recalcó sobre el proceso de la normalización del servicio del agua y refirió que están corrigiendo todas las acciones de comunicación, para que no vuelva a suceder estos acontecimientos que originó la preocupación de los usuarios.

El congresista MORANTE FIGARI sobre el trabajo que realizarán con los pernos y tuercas, preguntó, si estos dispositivos son nuevos o es en base a lo que ya existe, es decir, si ya tienen antigüedad y van solamente a retirar de aquellas que ya existe para volverlas a colocar, por lo que preguntó, si hubiera alguna ruptura de alguna de estas piezas, si tienen reemplazo para cubrir esa necesidad urgente.

Al respecto, el señor RUCOBA TELLO explicó sobre el proceso de sellado de las tuercas, pernos, niple y sus estados de cada uno de estas en la obra. Aclaró que se previene dichos elementos, para ello pasan por una prueba para evitar cualquier falla que puedan tener.

El PRESIDENTE informó que la Comisión tendrá presencia en los 22 distritos, verificando que los programas se cumplan, se recibirán los reclamos y denuncias de los usuarios.

Seguidamente, manifestó que como último invitado en el orden día, se tiene al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, presidente ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), que viene en su calidad de organismo regulador, a quién le dio la bienvenida y le concedió el uso de la palabra.

El señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ trató sobre los alcances del mega corte del abastecimiento de agua – Sedapal, de las medidas correctivas que se aplicó y de los alcances del plan de acción, al mismo tiempo, abordó sobre la línea de tiempo del procedimiento que hicieron ante esta comunicación, luego de que Sedapal anunciará por redes sociales de la interrupción del servicio en algunos distritos de la capital. Acto seguido, solicitó información a Sedapal, el mismo que no le fue remitido oportunamente, por el que se requería que precise las rutas de distribución, horarios de abastecimiento y las habilitaciones urbanas que serán abastecidas mediante camiones cisterna, entre otros. Seguidamente, explicó sobre el inicio del procedimiento sancionador y sobre las medidas correctivas que se le aplicaría a Sedapal.

Resaltó de la importancia de la información clara e idónea que se les debe brindar a la ciudadanía y trató sobre los hechos ocurridos con los cortes de agua en los años 2017 y 2019. Luego, abordó sobre las estrategias de supervisión que se ha planteado, que son: exante, durante el corte y post restablecimiento. Así también, informó que realizarán visitas en las zonas críticas que no cuentan con el horario de abastecimiento. Refirió que realizarán el control de las facturaciones, porque se tendría que pagar del consumo real del servicio. Comunicó que se brindará atención a las personas que están en las zonas que habrá corte de agua y se informará de los canales de abastecimiento.

Finalmente, señaló que se está pidiendo a Sedapal que precise con detalle sobre los camiones de cisterna y de la actualización de la información para comunicar a los ciudadanos.

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

El congresista MORANTE FIGARI preguntó, si van a brindar conferencia de prensa de las acciones que realizarán durante el corte programado por parte de Sedapal. Con respecto a la facturación del agua no consumida, alertó que suele suceder que las tuberías se llenan de aire y al momento de reingresar el agua, ese elemento pasa por los medidores y vaya ser que generen algún tipo de conteo, como si estuviera ingresado el líquido elemento, pero en realidad es aire, hecho que podría contabilizarse como parte del costo del servicio, por lo que preguntó, cómo piensa evitar dicha situación.

El señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ con relación a proceso de comunicación para el restablecimiento del agua, dijo que se está coordinando con Sedapal y con Ministerio de Vivienda. Sin embargo, en el proceso de fiscalización va en paralelo la Sunass y en el marco de sus funciones va ir comunicando de las acciones que irá desarrollando, pero priorizando la información relacionada al restablecimiento. Con respecto al cobro de agua no consumida, procedió a explicar sobre las situaciones de las conexiones que tienen facturación mediante asignación de consumo, del prorrateo que se realizará en función de los días en que no hubo servicio y ahondó sobre el asunto de la asignación por facturación mediante medidor. Luego, explicó sobre el riesgo de que el medidor pueda calcular alguna cosa distinta al agua, añadió y dijo que será parte del proceso de fiscalización, además se cruzará los niveles de facturación.

Al respecto, la congresista BAZÁN NARRO con relación a la aplicación de las medidas correctivas y sanciones, preguntó, qué cosas se ha aprendido, considerando que ya ocurrió un corte parecido en el 2017.

Contestando la pregunta, el señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ refirió que se aprendió mucho, pero todavía hay acciones por hacer. Recalcó su explicación sobre la negligencia del contenido de la comunicación, que no habría sido de manera pertinente, aun cuando existe un protocolo para hacerlo.

Al respecto, la congresista BAZÁN NARRO observó y dijo que no le ha quedado claro, si el aprendizaje ha sido el tema comunicativo, toda vez que da entender, que el tema de comunicación habría sido mejor que en el 2019, lo cual estaría en tela de juicio, toda vez que el aspecto más criticado en ese corte, es precisamente la difusión de la información, juzgada por la propia ministra. Luego, dijo que la información que se dio a la comisión de parte del Ministerio de Vivienda y de la Sunass, en su exposición refirió que entre el año 2019 y 2021 impuso 171 sanciones, por lo que preguntó, qué cosa se ha aprendido de estos cortes en el rol de fiscalización de Sunass, porque se ve los mismos errores al inicio de este plan de trabajo que realizaran en unos días.

Sobre el particular, el señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ dijo que el aprendizaje desde el punto de vista de regulador fue que inmediatamente después que tomó conocimiento del plan que contemplaba el corte del agua, procedió a solicitar la información, además, de manera anticipada al corte, se ha iniciado dos procesos sancionadores y una medida correctiva, justamente incidiendo en el tema de comunicación.

El PRESIDENTE realizó las siguientes preguntas: cuáles son los indicadores clave de desempeño que la Sunass utiliza para evaluar la efectividad de las medidas tomadas en relación con el corte de agua; cómo se medirá y evaluará el impacto del evento en términos de calidad del servicio y satisfacción del usuario; cuál es la estrategia de Sunass para fomentar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones relacionadas con eventos como el corte de agua programado; cómo se están aplicando las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia y la prontitud en la respuesta a situaciones similares; cómo ha trabajado con otras entidades Sedapal y el Ministerio de Vivienda, para garantizar una coordinación efectiva en la planificación y ejecución del corte de agua; qué desafíos y lecciones aprendidas ha identificado Sunass en términos de gobernanza durante eventos de esta naturaleza.

Al respecto, el señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ explicó sobre los indicadores de efectividad relacionado al proceso del corte. Sobre la medición y evaluación, dijo que hay una encuesta todos los años dirigidos a los usuarios, y que en la próxima encuesta se incorporará elementos

de verificación e impacto que ha tenido el programa de la obra. Señaló que se evaluarán las ventajas en relación a la satisfacción de la zona sur en el servicio del agua. Sobre la participación de la ciudadanía, asintió que se tiene que estar al lado de la comunicación idónea. Sobre la aplicación del uso de las tecnologías, desarrolló sobre el sistema de datos y del uso de la información. Sobre el trabajo de Sedapal, señaló que esta en coordinación con la ministra de Vivienda y explicó sobre los desafíos de gobernanza que les compete, entre otros aspectos de importancia complementando las respuestas.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobada.

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

Eran las 14 h 27 min.

WILSON SOTO PALACIOS
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
secretaria

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.