

INFORME

I AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

"EMPODERANDO AL CONSUMIDOR: CONOCE TUS DERECHOS PARA EXIGIR MEJORES PRODUCTOS Y SERVICIOS" ¡Escuchamos tu voz!

- **Día** : Jueves 26 de setiembre de 2024
- **Lugar: Auditorio** del Ilustre Colegio de Abogados de Piura
Av. Universitaria, Mz, M., Lotes 8-9, Urb.
Miraflores, Castilla, Piura
- **Período Legislativo:** 2024- 2025
- **Número de participantes:** 250 ciudadanos.

1.- OBJETIVO GENERAL

- ✓ Recoger la problemática que afecta a los consumidores y usuarios de la Región Piura y tomar acciones.

2.- OBJETIVO ESPECÍFICO

- ✓ Conocer y escuchar los problemas que aquejan a los ciudadanos de Piura, sobre servicios que brinda Sunass y Reniec, así como difundir las alternativas de solución a los reclamos contra los servicios bancarios, y financieros.

3.- PARTICIPANTES

En la mesa de honor participaron los representantes de las siguientes organizaciones de los servicios públicos:

- Congresista **IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA**, Presidente de la

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

- Congresista **ERNESTO BUSTAMANTE DONAYRE**, Vicepresidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.
- Señor **MAURO ORLANDO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ**, Presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.
- Señor **JUAN CARLOS CASTRO PINTO**, Director de Servicios Registrales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.
- Señora **NANCY FIGUEROA CARTY**, Defensora del Cliente Financiero.

4. PROGRAMA

9:00 Registro de participantes y entrega de material informativo.

9:30 Palabras de bienvenida del señor JORGE HERNÁN RUIZ ARIAS, Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Piura

9:40 Palabras de inauguración a cargo del congresista IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

9:50 Palabras de saludo a cargo del congresista ERNESTO BUSTAMANTE DONAYRE, Vicepresidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Panelistas

10:00 hasta 10:45 a.m.

- Señor **MAURO ORLANDO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ**, Presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.

- Señor JUAN CARLOS CASTRO PINTO, Director de Servicios Registrales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.
- Señora NANCY FIGUEROA CARTY, Defensora del Cliente Financiero.

10:45 hasta 11:15 a.m.

Rueda de preguntas por parte de la ciudadanía

11:15 hasta 11:45 a.m.

Respuestas de los panelistas e instituciones invitadas, tales como Indecopi, SBS, Osinergmin, Osiptel, Ositran, Eps Grau, Enosa Piura, entre otros.

12:00 Clausura.

5. NOTA DE PRENSA

Lima, 26 de septiembre de 2024 – Con gran acogida se llevó a cabo la Audiencia Pública Descentralizada en la ciudad de Piura, organizada por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, presidida por el congresista Manuel García Correa. Este evento tuvo como propósito principal atender las quejas y denuncias de la ciudadanía sobre el acceso y la calidad de los servicios públicos en la región.

Más de 250 asistentes, junto a autoridades nacionales y representantes de diversas instituciones, participaron activamente en el encuentro. Entre los ponentes destacados se encontraban el presidente ejecutivo de SUNASS, el director de Servicios Registrales del RENIEC y la Defensora del Cliente Financiero, quienes abordaron los derechos de los ciudadanos en temas críticos.

Entre los problemas más discutidos estuvieron los servicios de agua, desagüe, electricidad, los trámites de identificación a cargo del RENIEC, seguros, transporte aéreo, y servicios bancarios y financieros. Uno de los reclamos más reiterados fue que la EPS Grau exige el pago previo de los recibos antes de permitir presentar reclamos, lo cual generó malestar entre los presentes. Asimismo, se denunció la preocupante situación de varios colegios que carecen de agua potable debido a la falta de presupuesto, un hecho que pone en riesgo la salud de miles de estudiantes.

El congresista García Correa, presidente de la Comisión, se comprometió a dar seguimiento minucioso a cada uno de los reclamos planteados. Además, subrayó la importancia de garantizar el acceso continuo y eficiente a los servicios públicos, resaltando que estos son derechos fundamentales que deben ser respetados sin excepción.

La audiencia ofreció a los ciudadanos la oportunidad de plantear sus inquietudes directamente a los representantes de entidades reguladoras como Indecopi, Osinergmin, Osiptel, SUNASS, SBS y Enosa Piura, quienes asumieron el compromiso de tomar medidas inmediatas para solucionar las problemáticas expuestas por la población.

6. ACCIONES ADOPTADAS

Se recibieron las diferentes denuncias de consumidores y usuarios y se generaron los oficios respectivos ante las instituciones competentes a fin de atender la problemática recibida.

7. RECURSOS LOGÍSTICOS

Se contrató el Coffe Break para 250 personas, útiles de escritorio, maestro de ceremonia, material publicitario y didáctico; recursos que fueron debidamente rendidos ante la oficina de tesorería de la institución.

8. REPERCUSIÓN DE LA AUDIENCIA EN PRENSA Y REDES SOCIALES

<https://www.facebook.com/share/z59MnYrWPDnT1Hwb/?mibextid=WC7FNe>

<https://www.facebook.com/share/aemVftfyrAu1M1yR/?mibextid=WC7FNe>

<https://www.facebook.com/share/Pi5KbSdTHG2BeeKt/?mibextid=WC7FNe>

<https://www.facebook.com/share/bk8bu3fq8VwcYT2h/?mibextid=WC7FNe>

<https://www.facebook.com/share/1Dh5F8hmnzVta6vQ/?mibextid=WC7FNe>

<https://www.facebook.com/share/v/8Uy864CJTSZ8nRSy/?mibextid=WC7FNe>

<https://comunicaciones.congreso.gob.pe/damos-cuenta/la-comision-de-defensa-del-consumidor-responde-a-la-ciudadania-en-piura-compromisos-concretos-ante-la-crisis-de-servicios-publicos/>

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Tito Tell

#TeVeO_PERU | NOTICIA LOCAL

La Comisión de Defensa del Consumidor responde a

www.facebook.com

<https://www.facebook.com/share/z59MnYrWPDnT1Hwb/?mibextid=WC7FNe>

7:34 a.m.



Auténtico Guayaquendo

La Comisión de Defensa del Consumidor responde a la ciudadanía en Piura:

www.facebook.com

<https://www.facebook.com/share/aemVftfyrAu1M1yR/?mibextid=WC7FNe>

7:34 a.m.

Marx Prensa Codeco 24 25



TvO Televisión

#TeVeO_PERU | NOTICIA LOCAL

La Comisión de Defensa del Consumidor

www.facebook.com

<https://www.facebook.com/share/Pi5KbSdTHG2BeeKt/?mibextid=WC7FNe>

7:34 a.m.

Marx Prensa Codeco 24 25



News Trujillo

Con gran acogida se llevó a cabo la primera Audiencia Pública Descentralizada en la

www.facebook.com

<https://www.facebook.com/share/1Dh5F8hmnzVta6vQ/?mibextid=WC7FNe>

7:34 a.m.

Marx Prensa Codeco 24 25



Piura News

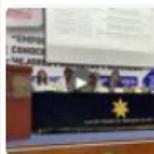
*La Comisión de Defensa del Consumidor responde a la ciudadanía en Piura:

www.facebook.com

<https://www.facebook.com/share/p/XnN8U3qgF7Nbg8yR/?mibextid=WC7FNe>

7:34 a.m.

Marx Prensa Codeco 24 25



Temis Perú

[TEMIS EN VIVO]

En el auditorio del Ilustre Colegio de

www.facebook.com

<https://www.facebook.com/share/v/8Uy864CJTSZ8nRSy/?mibextid=WC7FNe>

7:34 a.m.



La Comisión de Defensa del Consumidor responde a la ciudadanía en Piura: compromiso...

Con gran acogida se llevó a cabo la primera Audiencia Pública Descentralizada en la ciudad de Piura, organizada comunicaciones.congreso.gob.pe

<https://comunicaciones.congreso.gob.pe/damos-cuenta/la-comision-de-defensa-del-consumidor-responde-a-la-ciudadania-en-piura-compromisos-concretos-ante-la-crisis-de-servicios-publicos/>

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de
las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

9. FOTOGRAFÍAS DE LA AUDIENCIA



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de
las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Es todo lo que informo a usted.

27 de setiembre de 2024.

IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA
Presidente
Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

IMGC/st