

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

INFORME DE GESTIÓN PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA

Presidente

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

INFORME DE GESTIÓN 2024-2025 ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN

II. MESA DIRECTIVA Y MIEMBROS

III. SESIÓN DE ELECCIÓN E INSTALACIÓN

IV. PLAN DE TRABAJO

V. FUNCIÓN LEGISLATIVA

- 5.1 Leyes
- 5.2 Dictámenes
- 5.3 Sesiones
- 5.4 Indicadores de Gestión

VI. FUNCIÓN DE CONTROL POLÍTICO Y FISCALIZADORA

VII. FUNCIÓN DE REPRESENTACIÓN

- 7.1 Eventos Organizados
 - 7.1.1 Foro Internacional
 - 7.1.2 Foros Nacionales
 - 7.1.3 Ceremonia de Impulso a la Política Nacional de Protección al Consumidor al 2030
- 7.2 Audiencias Públicas
- 7.3 Mesas de Trabajo
- 7.4 Reunión de Trabajo
- 7.5 Cartilla del Consumidor
- 7.6 Convenio Institucional con Indecopi
- 7.7 Indicadores de Gestión

VIII. PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

- 8.1 Atenciones de la Plataforma - Pedidos de los Ciudadanos
- 8.2 Indicadores de Gestión

I. PRESENTACIÓN

Tengo el grato honor de compartir los logros y el impacto de nuestro trabajo como Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos 2024-2025 en beneficio de todos los consumidores de nuestro país.

Nuestra gestión, se ha enfocado en consolidar un entorno donde los consumidores y usuarios se sientan protegidos, garantizando una relación justa y equilibrada entre proveedores y consumidores.

Hemos impulsado una agenda legislativa ambiciosa, logrando dictaminar 52 proyectos de ley en 27 dictámenes aprobados, y me complace anunciar que hemos conseguido la **promulgación de 10 leyes cruciales** que impactan directamente en la vida diaria y la salud y bienestar de los consumidores peruanos, leyes que se desarrollan ampliamente en el presente informe de gestión.

Además de la función legislativa, la comisión estuvo muy activa en otras áreas claves como en **Fiscalización y Control Político**, realizando visitas de inspección, verificando la calidad de servicios básicos, supervisando el avance del Nuevo Terminal del Aeropuerto Jorge Chávez y fiscalizando centros comerciales tras lamentables incidentes. También abordamos problemas en servicios financieros como transacciones no reconocidas y filtración de datos, y en salud, identificando escasez de medicamentos, deficiente atención y falta de especialistas.

Realizamos **Audiencias Públicas Descentralizadas** en el norte, oriente y sur del país para escuchar las voces de los usuarios y consumidores a nivel nacional y recoger su sentir en forma directa, abordando temas desde el empoderamiento del consumidor hasta problemas en servicios de salud, servicios públicos y servicios turísticos.

Atendimos y asesoramos a los consumidores y usuarios, hemos impulsado la renovación del Convenio entre el Congreso de la República con el Indecopi, permitiendo atención diaria a los consumidores en el Palacio Legislativo. En este periodo, hemos atendido a más de 3700 consumidores, siendo los servicios de luz, gas, telecomunicaciones, el sistema financiero y el sector educativo los más reclamados.

Editamos y entregamos **Cartillas del Consumidor** a más de mil quinientas municipalidades a nivel nacional, con información clave y contactos de organismos de protección y asociaciones de consumidores.

Nuestro objetivo fundamental fue garantizar que los consumidores, estén siempre informados y protegidos. Seguimos trabajando para construir un entorno donde sus derechos sean respetados y la relación con los proveedores sea justa y equilibrada en todos los sectores de nuestra economía.

¡Gracias por su confianza y por permitirnos trabajar por sus derechos!
Atentamente,

IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA

Presidente

Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos 2024-2025

II. MESA DIRECTIVA Y MIEMBROS

MESA DIRECTIVA

	García Correa Idelso Manuel	ALIANZA PARA EL PROGRESO	Presidente
	Bustamante Donayre Ernesto	FUERZA POPULAR	Vicepresidente
	Bellido Ugarte Guido	PODEMOS PERÚ	Secretario

MIEMBROS TITULARES

	Barbarán Reyes Rosangella Andrea	FUERZA POPULAR	Titular
	Bermejo Rojas Guillermo	JUNTOS POR EL PERÚ - VOCES DEL PUEBLO	Titular
	Cerrón Rojas Waldemar José	PERÚ LIBRE	Titular
	Chirinos Venegas Patricia Rosa	RENOVACIÓN POPULAR	Titular
	Cruz Mamani Flavio	PERÚ LIBRE	Titular
	Herrera Medina Noelia Rossvith	RENOVACIÓN POPULAR	Titular
	Morante Figari Jorge Alberto	SOMOS PERÚ	Titular
	Obando Morgan Auristela Ana	FUERZA POPULAR	Titular
	Revilla Villanueva César Manuel	FUERZA POPULAR	Titular
	Soto Palacios Wilson	ACCION POPULAR	Titular

	Tello Montes Nivardo Edgar	PODEMOS PERÚ	Titular
	Torres Salinas Rosio	ALIANZA PARA EL PROGRESO	Titular
	Ugarte Mamani Jhakeline Katy	BLOQUE MAGISTERIAL DE CONCERTACIÓN NACIONAL	Titular

MEMBROS ACCESITARIOS

	Alegría García Arturo	FUERZA POPULAR	Accesitario
	Azurín Loayza Alfredo	SOMOS PERÚ	Accesitario
	Castillo Rivas Eduardo Enrique	FUERZA POPULAR	Accesitario
	Chacón Trujillo Nilza Merly	FUERZA POPULAR	Accesitaria
	Cordero Jon Tay Luis Gustavo	SOMOS PERÚ	Accesitario
	Flores Ruíz Víctor Seferino	FUERZA POPULAR	Accesitario
	Jeri Oré José Enrique	SOMOS PERÚ	Accesitario
	López Morales Jeny Luz	FUERZA POPULAR	Accesitaria
	Montalvo Cubas Segundo Toribio	PERÚ LIBRE	Accesitario
	Olivos Martínez Vivian	FUERZA POPULAR	Accesitaria
	Pazo Nunura José Bernardo	SOMOS PERÚ	Accesitario
	Quispe Mamani Wilson Rusbel	JUNTOS POR EL PERÚ - VOCES DEL PUEBLO	Accesitario
	Valer Pinto Héctor	SOMOS PERÚ	Accesitario

III. SESIÓN DE ELECCIÓN E INSTALACIÓN

La sesión de instalación se realizó el 21 de agosto de 2024, sesión en la cual el presidente manifestó su compromiso para desarrollar cabalmente la función que se le encomienda y respetar los principios éticos, buscando el cumplimiento de los objetivos que se acuerden, los cuales se materializaran con la importante participación y apoyo de todos sus miembros.



IV. PLAN DE TRABAJO

El Plan de Trabajo de la Comisión fue aprobado el 3 de setiembre de 2024, el mismo que contiene las labores de legislación, representación y fiscalización que le competen a la comisión y que a continuación se reproduce.

I. INTRODUCCION

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República es una comisión ordinaria¹ o grupo de trabajo especializado de congresistas.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene como funciones principales, el realizar:

1. El estudio y dictamen de los proyectos de ley que le sean decretados.
2. Seguimiento del procedimiento parlamentario respecto del debate y aprobación de los dictámenes ante la propia comisión y el pleno.
3. Fiscalización de la labor que desempeñan las entidades públicas que tienen la competencia en materia de consumo y en materia regulatoria de los servicios públicos, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la

¹ Literal a) del artículo 35 del Reglamento del Congreso de la Republica.

Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, entre otros.

4. Fiscalización e investigación, en los casos de su competencia en los que se acuerde y apruebe la Comisión y el Pleno del Congreso de la República.
5. La coordinación del Convenio de Cooperación Institucional² entre el Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
6. Actividades, audiencias públicas o reuniones técnicas o sesiones descentralizadas, con la finalidad de abordar la problemática en materia de consumo, libre competencia, competencia desleal, regulación de la publicidad, materia regulatoria de servicios públicos, derechos de autor, control de fusiones y adquisiciones, entre otros.
7. Otras actividades programadas por la Mesa Directiva o aprobadas por los miembros de la Comisión.

El objetivo de CODECO para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025 es el cabal cumplimiento de las labores de legislación, representación y fiscalización que le competen como comisión ordinaria del Congreso de la República.

II. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La problemática nacional que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos abordará, es la referida al consumo, la libre competencia, la competencia desleal, la regulación de la publicidad, materia regulatoria de servicios públicos, el control de fusiones y adquisiciones, la propiedad intelectual, entre otros relacionadas con el derecho ordenador del mercado.

Para Diez Canseco, L (2016) el derecho ordenador del mercado es una disciplina jurídica ordenadora (vía la regulación) del comportamiento de quienes participan o desarrollan actividades económicas (los empresarios y consumidores) y del propio Estado en la medida que interviene en el mercado. Su finalidad última es la de promover y garantizar el buen funcionamiento de una economía de mercado.

El derecho ordenador del mercado, dentro del cual encontramos al derecho del consumidor, tiene su justificación en la situación de asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores. Esta problemática se evidencia a lo largo de todo el proceso de adquisición de bienes o servicios en el mercado, desde las etapas previas con la información que el consumidor recibe y que

² Cláusula Séptima del Convenio 013-2021-OAJ/CR

determinan su decisión de compra, en las condiciones de la contratación, la forma y condiciones, entre otras circunstancias.

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor ha sido la base legal sobre la cual se han venido desarrollando las relaciones de consumo entre proveedores y usuarios, estableciendo consideraciones y mecanismos para la defensa y protección de los consumidores, sin embargo, a prácticamente 25 años de su vigencia, la forma de relacionarse comercialmente entre consumidores y proveedores ha cambiado.

Hoy en la era digital, el comportamiento del consumidor ha evolucionado significativamente debido a los avances tecnológicos y la adopción de dispositivos móviles. El consumo digital viene ganando espacio y preminencia en nuestro día a día, este tipo de consumo se refiere al uso de tecnologías y plataformas digitales para acceder, compartir y consumir contenido en línea, como redes sociales, streaming y comercio electrónico.

Sin embargo, existe un número considerado de consumidores peruanos cuya brecha digital les impide acceder a esta nueva forma de contratación y mantienen las formas tradicionales de relacionarse en el mercado.

El Estado debe garantizar que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y de los mecanismos efectivos para su protección, así mismo debe buscar reducir la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses, tal como lo ordena el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010).

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI y los Organismos Reguladores: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL y el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, entre otros, son principalmente las instituciones públicas con mayor responsabilidad en el rol de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

El INDECOPI (2021) es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que fomenta y vela en el mercado por mejores condiciones de consumo, garantizando la calidad y eficiencia de los productos y servicios y por ende la protección de la salud y seguridad de los consumidores. También tiene como funciones la prevención y solución de conflictos de consumo en defensa de los consumidores a nivel nacional, a través de sus diversas comisiones y de sus oficinas regionales descentralizadas a nivel nacional. Asimismo, se encarga de sancionar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor y aplicar las sanciones y las medidas preventivas y correctivas del caso.

Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos son las instituciones públicas, que tienen como funciones ejercer acciones de: prevención, supervisión, regulación, normatividad, fiscalización y sanción, además de la solución de controversias de reclamos o conflictos por la prestación del servicio

entre empresas proveedoras y los usuarios de servicios públicos. Los organismos cumplen un rol relevante en la defensa del consumidor y usuario.

Los actores principales en la defensa del consumidor y usuario son las asociaciones de consumidores, los consejos de usuarios de los organismos reguladores de los servicios públicos y las asociaciones de los gremios empresariales, así como los emprendedores (MYPES).

Los temas de competencia de la CODECO son transversales a la vida de los peruanos, precisamente porque involucra muchos aspectos de la vida diaria. Desde la adquisición de alimentos, ropa, útiles de aseo, servicios de salud, de transporte hasta el acceso a servicios digitales y financieros; los consumidores y usuarios tienen derechos que deben ser protegidos para garantizar su bienestar y seguridad.

El Plan de Trabajo de la CODECO 2024 – 2025 fue parte de la ejecución programática de las actividades del periodo parlamentario 2024-2025 y constituyó el instrumento básico de planificación, así mismo contempló el planeamiento y gestión de las propuestas de los miembros integrantes de la comisión.

III. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN

De acuerdo al Cuadro de Comisiones aprobado por el Pleno del Congreso en la presente legislatura, en su sesión del 15 de agosto de 2024, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos está integrada por veintiún (21) miembros titulares; y conforme lo acordado en la sesión de Elección de la Mesa Directiva e Instalación del 21 de agosto de 2024, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos se instala con dieciséis (16) miembros titulares y catorce (14) miembros accesorios.

3.1. Mesa Directiva para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025.

En la sesión de Elección de la Mesa Directiva e instalación realizada en la sala Miguel Grau Seminario del Palacio legislativo y vía la plataforma MS Teams el 21 de agosto de 2024, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos eligió a los congresistas:

- **IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA** integrante del grupo parlamentario Alianza para el Progreso (APP) como presidente.
- **ERNESTO BUSTAMANTE DONAYRE** integrante del grupo parlamentario Fuerza Popular (FP) como vicepresidente.
- **GUIDO BELLIDO UGARTE** integrante del grupo parlamentario Podemos Perú (PP) como secretario.

3.2. Cuadro nominativo de congresistas integrantes de la comisión

MIEMBROS TITULARES

Congresista	Grupo parlamentario	Representante
BARBARÁN REYES, ROSANGELLA ANDREA	Fuerza Popular	Lima
BUSTAMANTE DONAYRE, ERNESTO	Fuerza Popular	Lima
OBANDO MORGAN, AURISTELA ANA	Fuerza Popular	Callao
REVILLA VILLANUEVA, CÉSAR MANUEL	Fuerza Popular	Piura
GARCÍA CORREA, MANUEL	APP	Piura
TORRES SALINAS, ROSÍO	APP	Loreto
BELLIDO UGARTE, GUIDO	Podemos Perú	Cusco
TELLO MONTES, NIVARDO EDGAR	Podemos Perú	Lima
CERRÓN ROJAS, WALDEMAR JOSÉ	Perú Libre	Junín
CRUZ MAMANI, FLAVIO	Perú Libre	Puno
HERRERA MEDINA, NOELIA ROSSVITH	Renovación Popular	Callao
SOTO PALACIOS, WILSON	Acción Popular	Huancavelica
CHIRINOS VENEGAS, PATRICIA ROSA	Avanza País	Callao
BERMEJO ROJAS, GUILLERMO	Juntos por el Perú- Voces del Pueblo	Lima
MORANTE FIGARI, JORGE ALBERTO	Somos Perú	Loreto
PAREDES PIQUÉ, SUSEL ANA MARÍA	Bloque Democrático Popular	Lima

MIEMBROS ACCESITARIOS

ALEGRÍA GARCÍA, ARTURO	Fuerza Popular	San Martín
CASTILLO RIVAS, EDUARDO ENRIQUE	Fuerza Popular	Piura
CHACÓN TRUJILLO, NILZA MERLY	Fuerza Popular	Ancash
FLORES RUÍZ, VÍCTOR SEFERINO	Fuerza Popular	La Libertad
LÓPEZ MORALES, JENY LUZ	Fuerza Popular	Ucayali
OLIVOS MARTÍNEZ, LESLIE VIVIAN	Fuerza Popular	Lima Provincias
MONTALVO CUBAS, SEGUNDO TORIBIO	Perú Libre	Amazonas
QUISPE MAMANI, WILSON RUSBEL	Juntos Por el Perú- Voces del Pueblo	Puno
CORDERO JON TAY, LUIS GUSTAVO	Somos Perú	Lima Provincias
JERÍ ORÉ, JOSÉ ENRIQUE	Somos Perú	Lima
VALER PINTO, HÉCTOR	Somos Perú	Lima
AZURÍN LOAYZA, ALFREDO	Somos Perú	Lima
SAAVEDRA CASTERNOQUE, HITLER	Somos Perú	Loreto
PAZO NUNURA, JOSÉ BERNARDO	Somos Perú	Piura

3.3. Equipo Técnico

La Comisión contó con personal del Servicio Parlamentario y de la Organización parlamentaria, según el siguiente detalle:



COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS 2023-2024	
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Personal de la Organización Parlamentaria	
LORENA MOGOLLON PEÑA	Asesora
KELLY YANITZA CAMPOVERDE ZURITA	Asesora
DULCE EVITA VELIS AGUILAR	Asesora
RUBÉN DARÍO GÓMEZ VIDAL	Asesor
CARINA NATALY GUEVARA CRUZADO	Técnico
MARX VLADIMIR SILVA ESPINOZA	Auxiliar
JAVIER GUILLERMO ALBERCA ARRIETA	Auxiliar
Personal del Servicio Parlamentario	
KAROLINA KIRA KRIETE URRUCHI	Secretaria Técnica (e)
ALEJANDRA SOFÍA LOYOLA VERA	Profesional
LILY JUDITH SALAZAR RODRÍGUEZ	Técnico Parlamentario
VERONICA BARRUETO GUERRA	Técnico Parlamentario
NORMA JULIA PAREDES JIMENEZ	Técnico Parlamentario

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2024-2025 priorizó Proyectos de Ley que fueron derivados para su estudio técnico y dictamen, se realizaron mesas de trabajo técnico donde se invitó a especialistas nacionales y extranjeros con la finalidad de evaluar sus opiniones sobre el proyecto en cuestión.

Durante el Periodo Parlamentario 2021-2026 la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos ha recibido 220 Proyectos de Ley.

Durante Periodo Anual de Sesiones 2024-2025 se recibieron 56 proyectos de ley hasta el 15 de julio de 2025, que sumados a los que las gestiones anteriores dejaron pendientes de dictamen (69 Proyectos de Ley), se administraron un total de 125 proyectos de ley, de los cuales se dictaminaron 52 Proyectos de Ley, en 27 dictámenes; quedando pendiente de dictamen 69 proyectos de ley.

INFORME SITUACIONAL
15 de julio de 2025

PROYECTOS DE LEY	TOTAL
INGRESADOS	220
Legislatura 2024-2025	56
Legislatura 2023-2024	50
Legislatura 2022-2023	63
Legislatura 2021-2022	51
Leyes Publicadas	10
- Ley 32159 - Ley 32177 - Ley 32230 - Ley 32262 - Ley 32294 - Ley 32303 - Ley 32323 - Ley 32327 - Ley 32360	9
* 21 Proyectos de Ley	
Aprobado en Pleno, pendiente de salir Autógrafo	1
- PL 4277/2022-CR	
Dictamen Favorable	12
* 20 Proyectos de Ley	

Con Dictamen de Insistencia *1 Proyecto de Ley 7117	1
Con Dictamen de Allanamiento *5 Proyectos de Ley	3
Con Dictamen de Nuevo Proyecto *3 Proyectos de Ley	1
Con Dictamen de No Aprobación - PL 5151	1
Con Decreto de Archivo - PL 5488	1
Exonerado de Dictamen - PL 9707,7055,7503,6341,7181	5

A continuación, se reporta el detalle de los proyectos de ley trabajados por el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025.

5.1. LEYES PUBLICADAS EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO IMPULSADAS POR LA COMISIÓN

Durante la presente gestión se han aprobado hasta el 18 de julio de 2025 10 leyes, las mismas que detallamos a continuación.

5.1.1. LEY 32159, LEY DEL CONTROL DEL CONSUMO DE PRODUCTOS DE TABACO, NICOTINA O SUCEDÁNEOS DE AMBOS PARA LA PROTECCIÓN DE LA VIDA Y LA SALUD.

Cuyo objeto fue actualizar y modernizar la legislación vigente, e incorporar a los cigarrillos electrónicos y vapeadores, para aplicar estándares internacionales en materia de salud pública. Esta normativa se encuentra alineada a lo establecido por la Organización Mundial de la Salud.

Se prohíbe de manera indubitable y absoluta la comercialización de vapeadores o cigarrillos electrónicos a menores de edad. Evitando que niños y jóvenes puedan acceder a los productos y exige a los comercios a nivel nacional a cumplir con dicho mandato; Prohíbe el consumo en centros educativos y de salud, centros de trabajo y dependencias públicas; Prohíbe la publicidad de estos productos en televisión de señal abierta, radio u otro similar; así mismo, limita que publicitariamente se

muestren estos productos como alusión al éxito o la popularidad personal y exige la colocación de una advertencia en la publicidad y en el empaque.

5.1.2. LEY 32177, LEY QUE REGULA EL OTORGAMIENTO DE DIETAS Y LA REALIZACIÓN DE SESIONES DE LOS DIFERENTES ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).

Fijó el tope de dietas que el Indecopi puede otorgar al margen del número de sesiones a las que el vocal o comisionado deban asistir, por ello se incluye en la determinación de sesiones y número máximo de dietas, que la cantidad máxima de sesiones de los diferentes órganos resolutiveos es determinada por el propio Indecopi, de conformidad con la naturaleza, la competencia y la carga de dichos órganos resolutiveos.

Así también establece la oportunidad del pago y el límite en la percepción de las dietas estableciendo que quien desempeña su función a tiempo parcial en los diferentes órganos resolutiveos del Indecopi está impedido de recibir dietas en más de una entidad pública.

Finalmente, las Disposiciones Complementarias Finales, regulan el financiamiento, la aprobación del monto de las dietas queda a decisión del Ministerio de Economía y Finanzas, en coordinación con el Indecopi, para quienes desempeñen dicha función a tiempo parcial en los diferentes órganos resolutiveos del Indecopi.

La ley impacta directamente a favor de los ciudadanos a través de la reducción del tiempo en la tramitación de los procedimientos, generándose mayores oportunidades para presentar solicitudes e informes orales ante los órganos colegiados del Indecopi y como consecuencia una atención al ciudadano con celeridad y oportunidad.

5.1.3. LEY 32230, LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, CON EL FIN DE FORTALECER EL SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PELIGROSOS (SISTEMA DE ALERTAS DE CONSUMO).

Fortalece el Sistema de Alertas de Consumo, cumpliendo con la obligación constitucional de proteger la salud y seguridad de los consumidores, al dotar al Indecopi de las herramientas necesarias para gestionar y verificar alertas de productos peligrosos.

Se establecerán mejoras en la comunicación de las alertas de productos peligrosos a los consumidores, lo cual fortalece el derecho a la información consagrado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Al exigir que las alertas sean comunicadas de manera

accesible, gratuita y rápida, la norma garantiza que los consumidores cuenten con información precisa y oportuna sobre los riesgos asociados a determinados productos. Esta disposición no solo protege la salud y seguridad de los usuarios, sino que también promueve una mayor transparencia en las relaciones de consumo.

La ley permite reducir los costos sociales y económicos asociados a los accidentes o problemas de salud derivados del uso de productos inseguros. Al evitar daños a la salud y pérdidas económicas de los consumidores, el Estado también asegura que los sectores de salud pública y justicia no se vean sobrecargados por incidentes prevenibles. En términos de impacto económico, la normativa también beneficia a las empresas que cumplen con las normativas de seguridad, al fomentar un mercado más seguro y competitivo.

5.1.4. LEY 32262, LEY QUE PROTEGE A LOS USUARIOS ANTE COBROS EXCESIVOS EN EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.

La ley permite que el usuario del servicio público de agua y alcantarillado pueda reclamar sin límite de eventualidades pues no se le puede limitar dicho derecho.

Específicamente se modifica el Decreto Legislativo 1280, señalando en derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento, que el usuario de categoría residencial, ante la existencia de lectura atípica que no sean causadas por fugas de agua, tiene derecho a obtener nueva facturación conforme al promedio histórico de consumo, sin límite del número de eventualidades que se presenten. El reglamento establecerá los demás derechos y las obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento.

Al aprobar esta ley cumplimos el rol constitucional de proteger los intereses de los consumidores.

5.1.5. LEY 32294, LEY QUE MODIFICA LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, PARA REGULAR EL INFORME DE LA DENEGATORIA DE UN CRÉDITO.

Esta ley establece que, a requerimiento del solicitante, las empresas del sistema financiero están obligadas a informar, de manera expresa, a través de cualquiera de los canales que previamente han puesto en conocimiento del solicitante y que fueron establecidos para comunicarse con él, los aspectos que no permitan una calificación positiva de su solicitud.

Así mismo se especifica que la excepción a la obligación de brindar dicha información aplica cuando la denegatoria se debe a consideraciones del perfil del solicitante y ello estará sustentado en la aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS, de esta forma se ha armonizado el texto sustitutorio consensuado con lo que establece el artículo 85 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Esta ley beneficia no sólo a los consumidores, sino que era necesaria para la convivencia pacífica en una sociedad democrática, para promover la inclusión financiera y sobre todo para contribuir a la educación financiera en la población.

5.1.6. LEY 32303, LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 1182 - DECRETO LEGISLATIVO QUE REGULA EL USO DE LOS DATOS DERIVADOS DE LAS TELECOMUNICACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, EN LA LUCHA CONTRA LA DELINCUENCIA Y EL CRIMEN ORGANIZADO- Y EL DECRETO LEGISLATIVO 1338 -DECRETO LEGISLATIVO QUE CREA EL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES PARA LA SEGURIDAD, ORIENTADO A LA PREVENCIÓN Y COMBATE DEL COMERCIO ILEGAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES Y AL FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA-, A FIN DE PRECISAR LA IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN, GEOLOCALIZACIÓN Y RASTREO DE TERMINALES MÓVILES PARA LA SUSPENSIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA, EL BLOQUEO DEL IMEI Y LA BAJA DEL SERVICIO MÓVIL, EN LOS CASOS DE UTILIZACIÓN O VINCULACIÓN A LLAMADAS O A ENVÍO DE MENSAJES CON CONTENIDO DELICTIVO.

Ante la evidencia suficiente de la vulneración de sus derechos a la tranquilidad, a la salud, e incluso a la vida, bajo el grado de criminalidad actual en el país, más aún esta Comisión está al tanto del uso y abuso de líneas compradas clandestinamente, clonadas, duplicadas, inválidas u otras que se generen cada minuto, se impulsó esta ley.

Se legisló para que el usuario víctima del acto delictivo pueda solicitar la baja del servicio telefónico infractor, previa denuncia policial respectiva, y por otro, con una constancia de constatación del mensaje de texto, audio, video, mensaje de audio, grabación de llamada u otros, que la Policía Nacional deberá verificar para otorgar dicho documento, acción que de ninguna manera determina que el titular legal de la línea es partícipe del hecho que se denuncia, sino que busca exclusivamente el cese de la acción delictiva de manera rápida, efectiva y como medida de protección a la víctima, e incluso al titular de la línea que podría estar siendo perjudicado indirectamente.

La ley permite combatir la inseguridad ciudadana y beneficiar a los usuarios del servicio de telecomunicaciones, al otorgar la facultad a la víctima de extorsión de solicitar el bloqueo de la línea telefónica utilizada para amenazarla.

5.1.7. LEY 32323, LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE AMPLIAR LA PROHIBICIÓN DE LAS COMUNICACIONES SPAM.

Frente a la impunidad existente respecto de las llamadas spam que mortifican y perturban diariamente la tranquilidad de los usuarios, y la salud emocional de los consumidores, fue indispensable darles a los millones de usuarios y consumidores una mejor legislación, que ha evaluado el impacto sobre los proveedores y sobre los propios consumidores.

Si bien el Reglamento de la Ley 29733 Ley de Protección de datos personales, autoriza a las empresas para realizar un primer contacto con los usuarios a fin de obtener su consentimiento, expertos alertaron que en la práctica solo oficializa el acoso telefónico y traslada la carga de prueba a los consumidores.

Con esta ley si una persona quiere recibir publicidad:

- a) Deberá contactarse directamente con el proveedor y
- b) Manifestar su consentimiento libre, previo, informado, expreso, inequívoco de ser contactado a través de un número telefónico, dirección electrónica o cualquier medio de comunicación.
- c) El consentimiento puede ser revocado en cualquier momento.

La ley ha establecido que si un consumidor quiere publicidad deberán buscar al proveedor y autorizar y no al revés que es permitir que las empresas contacten indiscriminadamente a los consumidores para ofrecer su publicidad.

También se ordena al Poder Ejecutivo establecer normativa adicional para que otorgue numeración telefónica especial a los proveedores, lo que se conoce con el enmascaramiento de los números, con el fin que los consumidores que si autorizaron ser contactados puedan identificar si la llamada es comercial o no (porque podría ser una llamada extorsiva)

Frente al acoso sufrido por los consumidores por las llamadas spam o llamadas indeseadas y muchas veces con intenciones fraudulentas es deber del Estado y sus autoridades, actuar para generar mejores condiciones en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y las prácticas comerciales abusivas e indeseadas.

5.1.8. LEY 32327, LEY QUE MODIFICA LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, Y LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE INCORPORAR EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN Y CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LAS CENTRALES DE RIESGOS.

La Ley buscó dar solución a la problemática de millones de consumidores que por la falta de actualización de la información en las centrales de riesgos se ven perjudicados económica y moralmente. Abundan los testimonios de consumidores que son reportados en morosidad por operaciones no reconocidas o fraudulentas, e incluso por deudas que no existen y que tomaban más de 3 meses en ser rectificadas en las Centrales de Riesgo.

Así también los consumos no reconocidos en las entidades bancarias y financieras era un problema pendiente por resolver.

La ley crea un procedimiento para la Regularización de la información crediticia del consumidor en la Central de Riesgos, estableciendo que cuando el deudor constituido en mora regulariza su situación a través del pago de la deuda pendiente, y se pone al día en sus pagos, la entidad financiera, a su solicitud y en el plazo de 7 días hábiles, pondrá a su disposición, una constancia de la regularización de la deuda e informará de dicho pago a la Superintendencia de banca, Seguros y Afps - SBS, a efectos que sea registrada la información en la Central de Riesgos en el siguiente reporte.

El artículo 14.2 establece un procedimiento intermedio a cargo de la SBS “en tanto se corrige la información en la Central de Riesgos”. Al no estar registrada dentro de la Central de Riesgos no sería posible que las entidades del sistema financiero puedan tener acceso a dicha información en línea como menciona el Poder Ejecutivo, sino necesariamente la SBS tendría que informar de dicha corrección a las entidades del sistema financiero y a las Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIR).

La Ley garantiza la seguridad jurídica económica de los consumidores en materia de servicios financieros, respetando la estabilidad del sistema bancario y financiero, con esta norma se buscó reducir el plazo para la actualización constante de los reportes de morosidad que se publican en las centrales privadas de riesgo y mejorar la información que brinda la SBS.

5.1.9. LEY 32360, LEY QUE MODIFICA LA LEY 26917 —LEY DE SUPERVISIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO Y PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO— PARA FORTALECER LA COMPETENCIA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN

EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (OSITRAN) EN LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS QUE UTILIZAN DICHAS INFRAESTRUCTURAS.

La ley refuerza la función del Ositran en cuanto a la defensa de los usuarios, la misma que se ejerce al difundir información sobre los derechos y deberes de los usuarios al interior de las infraestructuras de transporte de uso público supervisadas por el OSITRÁN en general y no sólo referidas a transporte aéreo, a través de los mecanismos que determine dicho organismo regulador.

Así mismo, los proveedores juegan un papel crucial en la protección al consumidor y la transparencia en la información es fundamental para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas, también se espera que los proveedores adopten prácticas comerciales éticas y responsables, promoviendo un comercio justo y sostenible, por ello también son llamados a trabajar activamente para asegurar que sus servicios no solo cumplan con los estándares legales, sino que también contribuyan a un mercado justo y seguro para los consumidores.

Es así que la ley incorpora el literal q) al artículo 7.1 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, estableciendo como una de las funciones del Ositran *el Difundir información sobre los derechos y deberes de los usuarios en el interior de las infraestructuras de transporte de uso público bajo su supervisión, a través de los mecanismos que determine, para lo cual las entidades prestadoras a cargo de las referidas infraestructuras brindan las facilidades y el espacio físico necesarios para el cumplimiento de tales fines sin costo alguno*”.

La ley es una herramienta valiosa para que el OSITRAN cumpla con defender a los usuarios en el transporte público promoviendo la educación de consumo con la difusión de derechos, lo que traerá la reducción de conflictos entre usuarios y operadores del transporte público.

5.1.10. LEY QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE LA VENTA Y LA DEVOLUCIÓN DEL COSTO DE LAS ENTRADAS A CONCIERTOS

La ley tiene por objeto establecer el marco normativo que regule el procedimiento de la venta y la devolución del costo de las entradas a conciertos. Se aplica a todo vendedor de entradas a conciertos, así como a su organizador. No es aplicable para la venta de entradas a eventos teatrales ni para aquellas entradas a eventos organizados en el marco de los estímulos económicos que brinda el Ministerio de Cultura.

Para realizar un concierto, el organizador cuenta, diez días calendario previos a la realización del concierto, con la autorización municipal y con la resolución de otorgamiento de garantías de orden público, expedida por el Ministerio del Interior (MININTER), que deben estar conformes con la normativa correspondiente.

Se establece que la cantidad de entradas emitidas no puede ser mayor, en ninguna circunstancia, que el aforo permitido en el lugar en donde se desarrolla el concierto.

Las entradas emitidas para la asistencia al concierto deben consignar como mínimo lo siguiente:

- a) Razón social y registro único de contribuyentes (RUC) del organizador del concierto.
- b) Medio de verificación que permita validar la autenticidad de cada entrada vendida.
- c) Precio y, términos y condiciones del concierto. Cuando no sea posible consignar esta información por razones de espacio, se debe incluir el enlace donde el consumidor accede a la información respecto de los términos y condiciones.

La verificación de la autenticidad de las entradas es responsabilidad del organizador del concierto el día de su realización.

Respecto a la devolución del costo de las entradas, se establece que, ante la cancelación del concierto, el organizador procede a la devolución del costo total de la entrada adquirida por el consumidor. El procedimiento de devolución es informado oportunamente por el organizador.

En el caso de que ocurra una variación del lugar, de la fecha o del objeto del concierto, si el consumidor no acepta las nuevas condiciones o no las considera adecuadas a sus intereses, el organizador procede a la devolución del costo total de la entrada adquirida por este. En el caso de la devolución, esta se lleva a cabo en un plazo que no excede los quince días hábiles contados a partir de la solicitud presentada por el consumidor.

En el caso de que exista un saldo del costo de las entradas que no pudo ser devuelto a los consumidores en un plazo de ciento veinte días calendario contados desde la fecha en la que el concierto debió realizarse, el referido saldo se entrega al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) para ser destinado al fondo especial establecido en el párrafo 131.5 del artículo 131 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al cierre de este informe está pendiente su publicación en el diario Oficial El Peruano.

Cuadro estadístico de leyes aprobadas

	N° DE LEY	SUMILLA	FECHA DE PUBLICACIÓN	PROYECTOS DE LEY QUE DIERON ORIGEN
1	32159	LEY DEL CONTROL DEL CONSUMO DE PRODUCTOS DE TABACO, NICOTINA O SUCEDÁNEOS DE AMBOS PARA LA PROTECCIÓN DE LA VIDA Y LA SALUD.	12.11.2024	3412/2022-CR, 3437/2022-CR, 3732/2022-CR y 4717/2022-CR
2	32177	LEY QUE REGULA EL OTORGAMIENTO DE DIETAS Y LA REALIZACIÓN DE SESIONES DE LOS DIFERENTES ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).	02.12.2024	6453/2023-CR
3	32230	LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, CON EL FIN DE FORTALECER EL SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PELIGROSOS (SISTEMA DE ALERTAS DE CONSUMO)	08.01.2025	9029/2024-CR
4	32262	LEY QUE PROTEGE A LOS USUARIOS ANTE COBROS EXCESIVOS EN EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.	20.03.2025	075/2021-CR
5	32294	LEY QUE MODIFICA LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, PARA REGULAR EL INFORME DE LA DENEGATORIA DE UN CRÉDITO	10.04.2025	7588/2024-CR
6	32303	LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 1182 - DECRETO LEGISLATIVO QUE REGULA EL USO DE LOS DATOS DERIVADOS DE LAS TELECOMUNICACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN, EN LA LUCHA CONTRA LA DELINCUENCIA Y EL CRIMEN ORGANIZADO- Y EL DECRETO LEGISLATIVO 1338 -DECRETO LEGISLATIVO QUE CREA EL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES PARA LA SEGURIDAD, ORIENTADO A LA PREVENCIÓN Y COMBATE DEL COMERCIO ILEGAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES Y AL FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA-, A FIN DE PRECISAR LA IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN, GEOLOCALIZACIÓN Y RASTREO DE TERMINALES MÓVILES PARA LA SUSPENSIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA, EL BLOQUEO DEL IMEI Y LA BAJA DEL SERVICIO MÓVIL, EN LOS CASOS DE UTILIZACIÓN O	16.04.2025	6717/2023-CR, 6832/2023-CR y 7410/2023-CR

		VINCULACIÓN A LLAMADAS O A ENVÍO DE MENSAJES CON CONTENIDO DELICTIVO.		
7	32323	LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE AMPLIAR LA PROHIBICIÓN DE LAS COMUNICACIONES SPAM.	09.05.2025	2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR
8	32327	LEY QUE MODIFICA LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, Y LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE INCORPORAR EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN Y CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LAS CENTRALES DE RIESGOS	10.05.2025	6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR
9	32360	LEY QUE MODIFICA LA LEY 26917 —LEY DE SUPERVISIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO Y PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO— PARA FORTALECER LA COMPETENCIA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (OSITRAN) EN LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS QUE UTILIZAN DICHAS INFRAESTRUCTURAS.	31.05.2025	9058/2024-CR
10		LEY QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE LA VENTA Y LA DEVOLUCIÓN DEL COSTO DE LAS ENTRADAS A CONCIERTOS.	Pendiente de Publicación Aprobado por Unanimidad en la Comisión Permanente del 9.07.2025	4277/2022-CR

5.2. DICTÁMENES APROBADOS

Durante la gestión se aprobaron 27 dictámenes, que representaron 52 proyectos de ley dictaminados.

De los 27 dictámenes 10 son hoy leyes ya publicadas, por lo que a continuación se detalla a través de cuadros la sumilla y estado procesal de cada uno de los dictámenes pendientes de ser analizados en el Pleno del Congreso o la Comisión Permanente.

5.2.1. Dictámenes pendientes de ingresar a la Agenda del Pleno

	Proyecto de Ley	DICTAMEN	ESTADO PROCESAL
1	7117/2023-CR	Dictamen de INSISTENCIA , recaído en las observaciones formuladas por la Presidencia de la República a la Autógrafa de la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el libro de reclamaciones.	15.10.2024 Aprobado en Comisión. 23.10.2024 Ingresado a Trámite Documentario. 20.11.2024 El Consejo Directivo, en sesión del 20 de noviembre de 2024, tomó conocimiento del dictamen y lo incluyó en el orden del día
2	8608/2024-CR	Dictamen aprobado por UNANIMIDAD , que propone mediante texto sustitutorio la ley que dispone consignar criterios de clasificación por edad y de contenido en la sinopsis de las obras cinematográficas que pueden ser consumidas por menores de edad.	29.10.2024 Aprobado en Comisión. 07.11.2024 Ingresado a Trámite Documentario. 20.11.2024 El Consejo Directivo, en sesión del 20 de noviembre de 2024, tomó conocimiento del dictamen y lo incluyó en el orden del día 07.11.2024 Dictamen de la Comisión de Mujer y Familia
3	8455/2023-CR 8543/2024-CR 8633/2024-CR	Dictamen aprobado por UNANIMIDAD , por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, regulando el uso de imágenes de frutas en la publicidad y etiquetado.	05.11.2024 Aprobado en Comisión. 18.11.2024 Ingresado a Trámite Documentario.
4	8664/2024-CR	Dictamen aprobado POR MAYORÍA , que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, y el Decreto Legislativo 1284, Decreto Legislativo que crea el Fondo de Inversión Agua Segura, a fin de precisar los subsidios, las tasas y las autorizaciones de servicios para los usuarios.	03.12.2024 Aprobado en Comisión. 11.12.2024 Ingresado a Trámite Documentario. Falta Dictamen de la Comisión de Vivienda y Construcción.

5	5467/2022-CR 9084/2024-CR 9362/2024-CR	Dictamen aprobado por UNANIMIDAD , que propone, con texto sustitutorio, la ley que regula la actividad de arrendamiento turístico a fin de garantizar los derechos de los consumidores y la inscripción del arrendador turístico en el Registro Digital del Arrendamiento Turístico (REDAT)	10.12.2024 Aprobado en Comisión. 17.12.2024 Ingresado a Trámite Documentario. 29.04.2025 Dictamen en mayoría de la Comisión de Comercio Exterior y Turismo
6	9063/2024-CR 9483/2024-CR	Dictamen aprobado, por UNANIMIDAD , que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para regular la exoneración del pago de costos y costas en el procedimiento administrativo sancionador por allanamiento o reconocimiento del proveedor	26.11.2024 Aprobado en Comisión. 17.12.2024 Ingresado a Trámite Documentario. 10.03.2025 El Consejo Directivo, en sesión del 20 de noviembre de 2024, tomó conocimiento del dictamen y lo incluyó en el orden del día
7	1874/2021-CR 9509/2024-CR	Dictamen aprobado POR MAYORÍA , que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, para establecer mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional.	11.03.2025 Aprobado en Comisión. 17.03.2025 Ingresado a Trámite Documentario
8	4553/2022-CR	Dictamen de ALLANAMIENTO , aprobado POR MAYORÍA, recaído en las observaciones formuladas por la Presidenta de la República a la Autógrafa de la ley, que propone la Ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, para disponer la compensación al usuario en caso de interrupción del servicio de agua potable y saneamiento.	11.03.2025 Aprobado en Comisión. 17.03.2025 Ingresado a Trámite Documentario 07.04.2025 El Consejo Directivo, en sesión del 20 de noviembre de 2024, tomó conocimiento del dictamen y lo incluyó en el orden del día.
9	9254/2024-CR	Dictamen aprobado POR MAYORÍA , que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica el Decreto Legislativo 1062, decreto legislativo que aprueba la Ley de inocuidad de los alimentos, para fortalecer el sistema de control y vigilancia sanitaria.	15.04.2025 Aprobado en Comisión. 16.04.2025 Ingresado a Trámite Documentario *Falta Dictamen Comisión Agraria

10	10418/2024-CR	Dictamen aprobado por UNANIMIDAD que, mediante texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Legislativo 1033, decreto legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, para optimizar el procedimiento administrativo sancionador.	29.04.2025 Aprobado en Comisión. 12.05.2025 Ingresado a Trámite Documentario
11	9566/2024-CR 9680/2024-CR	Dictamen aprobado por mayoría recaído en los Proyectos de Ley 19566/2024-CR que propone, con texto sustitutorio, la Ley que modifica el D.L. 1056 y D.L. 1044, Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas y la Ley de Representación de la Competencia Desleal, respectivamente.	06.05.2025 Aprobado en Comisión 16.05.2025 Ingresado a Trámite Documentario
12	10372/2024-CR	Dictamen aprobado por UNANIMIDAD , que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para optimizar la eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo.	20.05.2025 Aprobado en Comisión. 28.05.2025 Ingresado a Trámite Documentario
13	4436/2022-CR 4789/2022-CR 4797/2022-CR	Dictamen de ALLANAMIENTO , por unanimidad, recaído en las observaciones formuladas por la Presidenta de la República a la Autógrafa de ley que modifica la ley 28553, Ley General de Protección a las Personas con Diabetes, con la finalidad de ampliar las medidas para prevenir y tratar dicha enfermedad.	03.06.2025 Aprobado en Comisión. 10.06.2025 Ingresado a Trámite Documentario
14	9973/2024-CR 10183/2024-CR 10486/2024-CR	Dictamen aprobado por UNANIMIDAD , que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas, para desincentivar el consumo de alcohol.	03.06.2025 Aprobado en Comisión. 10.06.2025 Ingresado a Trámite Documentario
15	9656/2024-CR	Dictamen de Nuevo Proyecto aprobado por unanimidad que propone, la ley que modifica la Ley 30096, Ley de Delitos Informáticos,	01.07.2025 Aprobado en Comisión. 07.07.2025 Ingresado a Trámite Documentario

		y el Código Penal, Decreto Legislativo 635, para sancionar la activación ilegal de líneas de servicios móviles y la posesión ilegal de tarjetas SIM Card.	
16	10492/2024-CR	Dictamen aprobado por unanimidad recaído en el Proyecto de Ley 10492/2024-CR que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para regular la difusión del plan anual de fiscalización de infraestructuras en protección de los consumidores.	01.07.2025 Aprobado en Comisión. 07.07.2025 Ingresado a Trámite Documentario

5.2.1.1. Dictámenes de no aprobación y decretos de archivo

Durante la presente gestión se aprobaron 2 decretos de archivo, que se detallan en el siguiente cuadro.

	Proyecto de Ley	DICTAMEN	ESTADO PROCESAL
17	5488/2022-CR	Decreto de archivo del Proyecto de Ley 5488/2022-CR, que propone la ley que establece mecanismos para la venta de entradas a eventos, toda vez que se ha aprobado en el Pleno del congreso una ley con la misma finalidad.	10.12.2024 Aprobado en Comisión el derecho de archivo. 12.12.2024 Comunicado con Oficio 149-2024-2025/CODECO-CR al Oficial Mayor.
18	5151/2022-CR	Dictamen de No aprobación, aprobado por mayoría, recaído en el Proyecto de Ley 5151/2022-CR, que propone la ley para la protección de la calidad nutricional que prohíbe el uso de la lactosueros y suero lácteo.	04.03.2025 Aprobado en Comisión 07.04.2025 El Consejo Directivo, acordó enviar al archivo.

5.3. SESIONES REALIZADAS

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los servicios Públicos, se instaló el 16 de agosto de 2024 y se han realizado un total de 23 sesiones, que se detallan a continuación:

- 1 sesión de instalación.
- 19 sesiones ordinarias.
- 3 sesiones extraordinarias.

5.3.1. SESIÓN DE INSTALACIÓN

La sesión se ha realizado el 21 de agosto de 2024, sesión en la cual el presidente manifestó su compromiso para desarrollar cabalmente la función que se me encomiendan y respetar los principios éticos, buscando el cumplimiento de los objetivos que se acuerden, que estoy seguro se materializaran con vuestra importante participación y apoyo.

El presidente se comprometió a trabajar priorizando el bienestar general de los consumidores y usuarios que son los generadores de la demanda en el mercado, representando así lo más importante en nuestro desarrollo económico.

Planteó trabajar con todos los estamentos y sectores involucrados en la defensa del consumidor y usuario, como el Indecopi, Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, El Sector Salud, Bancario, Financiero, Vivienda, entre otros.

Se aprobó que el horario de sesiones ordinarias sería los martes a las 14 horas en la sala 2 del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre.

5.3.2. SESIONES ORDINARIAS

Se llevaron a cabo un total de 19 sesiones ordinarias, las cuales tuvieron lugar en las fechas programadas, de acuerdo con el Plan de Trabajo aprobado por la comisión. A continuación, se detalla de acuerdo con la fecha realizada y el tiempo de duración.

	SESIONES ORDINARIAS	FECHA	TIEMPO DE DURACIÓN
1	Primera Sesión Ordinaria	3 de setiembre de 2024	14:11 - 15:55
2	Segunda Sesión Ordinaria	10 de setiembre de 2024	14:08 - 15:44
3	Tercera Sesión Ordinaria	1 de octubre de 2024	14:06 - 15:44
4	Cuarta Sesión Ordinaria	15 de octubre de 2024	14:09 - 15:42
5	Quinta Sesión Ordinaria	29 de octubre de 2024	14:10 - 16:29
6	Sexta Sesión Ordinaria	5 de noviembre de 2024	14:12 - 16:21
7	Séptima Sesión Ordinaria	26 de noviembre de 2024	14:10 - 15:07
8	Octava Sesión Ordinaria	3 de diciembre de 2024	14:07 - 15:34
9	Novena Sesión Ordinaria	10 de diciembre de 2024	14:07 - 15:36
10	Décima Sesión Ordinaria	4 de marzo de 2025	14:06 - 15:40
11	Décima Primera Sesión Ordinaria	11 de marzo de 2025	14:10 - 15:53
12	Décima Segunda Sesión Ordinaria	18 de marzo de 2025	14:11 - 16:32

13	Décima Tercera Sesión Ordinaria	1 de abril de 2025	14:05 - 16:00
14	Décima Cuarta Sesión Ordinaria	8 de abril de 2025	14:04 - 16:43
15	Décima Quinta Sesión Ordinaria	15 de abril de 2025	14:08 - 14:45
16	Décima Sexta Sesión Ordinaria	29 de abril de 2025	14:10 - 15:01
17	Décima Séptima Sesión Ordinaria	13 de mayo de 2025	14:17 - 16:18
18	Décima Octava Sesión Ordinaria	20 de mayo de 2025	14:07 - 15:46
19	Décima Novena Sesión Ordinaria	3 de junio de 2025	14:23 - 15:56

5.3.2.1. DESARROLLO DE LAS SESIONES ORDINARIAS

FECHA DE SESIÓN	TEMAS
PRIMERA SESIÓN ORDINARIA 03 de setiembre de 2024	• PROPUESTA DE PLAN DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA EL PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025. • EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - PLAN DE TRABAJO 2024-2025.

Funcionario:

- **ALBERTO VILLANUEVA ESLAVA**

Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Acuerdos:

Se aprobó por unanimidad el Plan de Trabajo de la Comisión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para el periodo anual de sesiones 2024-2025.



**SEGUNDA SESIÓN
ORDINARIA**

10 de setiembre de
2024

ESTADO SITUACIONAL DE LAS EMPRESAS DE AGUA
POTABLE Y SUS REPERCUSIONES EN LOS USUARIOS.

Funcionario:

- **MAURO ORLANDO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ**

Presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.



**TERCERA SESIÓN
ORDINARIA**

01 de octubre de 2024

PLAN DE TRABAJO 2024-2025 REFERIDO A LA ATENCIÓN
DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS,
FINANCIEROS Y DE SEGUROS, ASÍ COMO LOS
OBJETIVOS PRIORITARIOS, AVANCES Y RESULTADOS
DE LA POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA.

Funcionario:

- **SERGIO ESPINOSA CHIROQUE**

Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS.

Acuerdos:

Se aprobó en mayoría el dictamen de insistencia, recaído en las observaciones de la presidencia de la República a la Autógrafa de Ley que regula el otorgamiento de dietas y la realización de sesiones de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi. (PL 6453/2023-CR).



CUARTA SESIÓN ORDINARIA 15 de octubre de 2024	ESTADO SITUACIONAL DE SUSALUD, SIENDO LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE PROTEGER LOS DERECHOS EN SALUD DE LA POBLACIÓN, ASÍ COMO PARA QUE EXPLIQUE LAS ACCIONES REALIZADAS CONDUCENTES A EMPODERAR Y COLOCAR AL CIUDADANO EN EL CENTRO DEL SISTEMA DE SALUD NACIONAL.
<u>Funcionario:</u> • JUAN CARLOS VELASCO GUERRERO Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD. <u>Acuerdos:</u> Se aprobaron por unanimidad: 1. El dictamen de insistencia recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones (Proyecto de Ley 7117/2023-CR). 2. El pedido de solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 8664/2024-CR, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor para su estudio. 3. El pedido de Solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9084/2024-CR, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor para su estudio.	
QUINTA SESIÓN ORDINARIA 29 de octubre de 2024	ESTADO SITUACIONAL DEL TRANSPORTE URBANO EN LIMA Y CALLAO; PLAN DE TRABAJO PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, SERVICIOS CONCESIONADOS Y TRANSPORTE URBANO AUTORIZADO, CON ESPECIAL ÉNFASIS EN LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS.

Funcionario:

- **DAVID HERNANDEZ SALAZAR**

Presidente del Consejo Directivo de la Autoridad de Transportes Urbanos para Lima y Callao - ATU

Acuerdos:

Se aprobó por unanimidad el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 8608/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que promueve la información del contenido de las obras cinematográficas dirigidas al consumidor menor de edad.



**SEXTA SESIÓN
ORDINARIA**

05 de noviembre de
2024

SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES EN EL SISTEMA BANCARIO Y FINANCIERO – MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, ASÍ COMO LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS.

Funcionario:

- **SERGIO ESPINOSA CHIROQUE**

Superintendente de Banca, Seguros Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS.

- **CARLOS JOSÉ TORI GRANDE**

CEO del Banco INTERBANK

- **MARTÍN NARANJO LANDERER**

Presidente de la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC

- **EDUARDO LUNA CERVANTES**

Director General de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales – ANPD.

- **KATIA SILVANA PEÑALOZA VASSALLO**

Directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

Acuerdos:

Se aprobaron por unanimidad:

1. El dictamen recaído en los proyectos de ley 8455/2023-CR, 8543/2024-CR y 8633/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, regulando el uso de imágenes de frutas en la publicidad y etiquetado.
2. El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 9029/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de fortalecer el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos.
3. El pedido de solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9362/2024-CR, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor para su estudio y dictamen respectivo.



SETIMA SESIÓN ORDINARIA

26 de noviembre de
2024

TERCER MONITOREO CIUDADANO DE PESTICIDAS EN
LOS ALIMENTOS Y SU REPERCUSIÓN EN LOS
CONSUMIDORES PERUANOS.

Funcionario:

- **VILMA GUTARRA GARCÍA**
Jefa Nacional del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA.
- **JAIME DELGADO ZEGARRA**
Coordinador del monitoreo ciudadano sobre presencia de agroquímicos en los alimentos.

Acuerdos:

1. Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en los proyectos de ley 6317/2023-CR, 6325/2023- CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección de información de los consumidores en las centrales de riesgos.
2. Se aprobó por unanimidad el dictamen recaído en los proyectos de ley 9063/2024-CR 9483/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de eliminar la

exoneración del pago de costos y costas en el procedimiento administrativo sancionador por allanamiento y reconocimiento del proveedor.



**OCTAVA SESIÓN
ORDINARIA**

03 de diciembre de
2024

PLAN DE TRABAJO 2024-2025 DEL OSINERGMIN Y LA
PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
DE ENERGÍA ELÉCTRICA E HIDROCARBUROS.

Funcionario:

- **OMAR FRANCO CHAMBERGO RODRÍGUEZ**

Presidente del Consejo Directivo de Organismo Supervisor de la Inversión en
Energía y Minería – Osinergmin.

Acuerdos:

Se aprobó en mayoría el dictamen recaído en el proyecto de ley 8664/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, decreto legislativo que aprueba la ley del servicio universal de agua potable y saneamiento, y el Decreto Legislativo 1284, decreto legislativo que crea el fondo de inversión agua segura, a fin de precisar los subsidios, las tasas y las autorizaciones de servicios para los usuarios.



**NOVENA SESIÓN
ORDINARIA**

10 de marzo de 2025

PROBLEMÁTICA DE LOS ACCESOS AL NUEVO
TERMINAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE
CHÁVEZ Y SU IMPACTO EN LOS USUARIOS.

Funcionario:

• **RÁUL PEREZ-REYES ESPEJO**

Ministro de Transportes y Comunicaciones

Acuerdos:

1. Se aprobó por unanimidad el Predictamen recaído en los proyectos de ley 5467/2022-CR, 9084/2024-CR y 9362/2024-CR que propone, con texto sustitutorio, la ley que regula la actividad de arrendamiento turístico a fin de garantizar los derechos de los consumidores y la inscripción del arrendador turístico en el Registro Digital del Arrendamiento Turístico (REDAT).
2. Se aprobó por unanimidad el Proyecto de decreto de archivo del Proyecto de Ley 5488/2022- CR, que propone la ley que establece mecanismos para la venta de entrada a eventos.



**DÉCIMA SESIÓN
ORDINARIA**

4 de marzo de 2025

IMPACTO, CONSECUENCIAS Y REPERCUSIONES EN
LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES, ANTE EL PROCESO
CONCURSAL ORDINARIO SOLICITADO POR
TELFÓNICA DEL PERÚ

Funcionario:

- **RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**
Presidente Ejecutivo del Consejo Directorio del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL
- **LENY CALDERÓN ARÉVALO**
Secretaria Técnica de la Comisión de Procedimientos Concursales del INDECOPI.

Acuerdos:

1. Se aprobó por unanimidad el Predictamen de allanamiento recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la ley que regula el procedimiento de la venta y la devolución del costo de las entradas a conciertos Proyecto de Ley 5488/2022-CR.
2. Se aprobó por unanimidad el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5151/2022-CR, que propone la ley para la protección de la calidad nutricional que prohíbe el uso de la lactosueros y suero lácteo.



**DECIMA PRIMERA
SESIÓN ORDINARIA**
11 de marzo de 2025

POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

Funcionario:

- **GIOFIANNI PEIRANO TORRIANI**
Presidente del Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN
- **ALBERTO VILLANUEVA ESLAVA**
Presidente ejecutivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

Acuerdos:

Se aprobó por unanimidad el Predictamen de allanamiento recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la ley recaída en el Proyecto de Ley 4553/2022-CR. que propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, para disponer la compensación al usuario en caso de interrupción del servicio de agua potable y saneamiento.



**DECIMA SEGUNDA
SESIÓN ORDINARIA**
18 de marzo de 2025

SITUACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE PUENTES QUE FORMAN PARTE DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN QUE FISCALIZA OSITRAN (Caso: PUENTE CHANCAY RESULTADOS DE LA ÚLTIMA INSPECCIÓN REALIZADA AL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, PARA SU PUESTA EN FUNCIONAMIENTO EL PRÓXIMO 30 DE MARZO DE 2025.

Funcionario:

- **RAÚL PÉREZ- REYES ESPEJO**
Ministro de Transportes y Comunicaciones
- **VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**
Presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN

Acuerdos:

Se aprobó el pase a cuarto intermedio para afinar detalles concretos del texto sustitutorio en lo referido a la doble instancia del Predictamen recaído en los proyectos de ley 9566/2024-CR y 9680/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica el Decreto Legislativo 1256, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas; 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi; y 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, para fortalecer la eliminación de barreras burocráticas.



**DECIMA TERCERA
SESIÓN ORDINARIA**
01 de abril de 2025

ACCIONES ADOPTADAS SOBRE LA PRESENCIA DE AGROQUÍMICOS EN LOS ALIMENTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN LOS MERCADOS A NIVEL NACIONAL

Funcionario:

- **ÁNGEL MANUEL MANERO CAMPOS**
Ministro de Desarrollo Agrario y Riego
- **JAIME DELGADO ZEGARRA**
Coordinador del monitoreo ciudadano sobre presencia de agroquímicos en los alimentos.
- **ALEJANDRO RIVERA CHÁVEZ**
Frente de Defensa de Pequeños Productores Agrarios

Acuerdos:

1. Se aprobó por unanimidad el predictamen de insistencia, recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de ley que modifica el Decreto Legislativo 1182 —Decreto Legislativo que regula el uso de los datos derivados de las telecomunicaciones para la identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado— y el Decreto Legislativo 1338 — Decreto Legislativo que crea el registro nacional de equipos terminales móviles para la

seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, a fin de precisar la identificación, localización, geolocalización y rastreo de terminales móviles para la suspensión de la línea telefónica, el bloqueo del IMEI y la baja del servicio móvil, en los casos de utilización o vinculación a llamadas o a envío de mensajes con contenido delictivo. (Proyectos de Ley 6717/2023-CR, 6832/2023-CR y 7410/2023-CR).

2. Se aprobó por unanimidad el predictamen de insistencia, recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la ley que modifica la Ley 26917 - Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo— para fortalecer la competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) en la difusión de los derechos y deberes de los usuarios que utilizan dichas infraestructuras (Proyecto de Ley 9058/2024-CR).



**DECIMA CUARTA
SESIÓN ORDINARIA**
08 de abril de 2025

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA V DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (LEY 29571), INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA E INICIO DEL AÑO ESCOLAR 2025.

Funcionario:

- **MORGAN QUERO GAIME**
Ministro de Educación

Acuerdos:

1. Se aprobó por unanimidad el predictamen de insistencia, recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección de información de los consumidores en las centrales de riesgos (proyectos de ley 6317, 6325, 7075, 8239, 9011 y 9071).

2. Se aprobó por unanimidad el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 9656/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 30096, Ley de Delitos Informáticos, y el Código Penal, aprobada con Decreto Legislativo 635, para sancionar la activación ilegal de líneas de servicios móviles y la posesión ilegal de tarjetas SIM.



**DECIMA QUINTA
SESIÓN ORDINARIA**
15 de abril de 2025

PLAN DE TRABAJO 2025-2026 DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTTEL) PARA PROMOVER LA ACCESIBILIDAD Y LA ASEQUIBILIDAD, ASÍ COMO MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

Funcionario:

- **RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**

Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)

Acuerdos:

1. Se aprobó por mayoría el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 9254/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica el Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, para fortalecer el sistema de control y vigilancia sanitaria.
2. Se aprobó por mayoría la cuestión previa para que se invite al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, para que expliquen y manifiesten su posición técnica respecto al predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6448/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley del etiquetado y publicidad de huevos según su sistema de producción.



**DÉCIMA SEXTA
SESIÓN ORDINARIA**
29 de abril de 2025

OSIPTEL Y EL FUTURO DE LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES, EVALUACIÓN DEL IMPACTO
DE LA TRANSACCIÓN DE TELEFÓNICA DEL PERÚ

Funcionario:

- **RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**

Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

Acuerdos:

Se aprobó por mayoría el predictamen recaído en los proyectos de ley 9566/2024-CR y 9680/2024-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1256, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas y el Decreto Legislativo 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, para fortalecer la eliminación de barreras burocráticas.



**DÉCIMA SEPTIMA
SESIÓN ORDINARIA**

13 de mayo de 2025

DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES, APLICACIÓN DE SANCIONES Y EVALUACIÓN DE MEDIDAS ADOPTADAS FRENTE A LAS PARALIZACIONES DE OPERACIONES EN LOS AEROPUERTOS A NIVEL NACIONAL.

CAÍDA DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN RADIAL Y DE INFORMÁTICA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ (28 DE ABRIL DE 2025).

MEDIDAS DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD PLANIFICADA PARA LOS AEROPUERTOS A NIVEL NACIONAL.

Funcionarios:

- **Señor RAÚL PÉREZ REYES ESPEJO**, Ministro de Transportes y Comunicaciones.
- **Señora TABATA VIVANCO DEL CASTILLO**, Presidenta del Directorio de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC).



**DÉCIMA OCTAVA
SESIÓN ORDINARIA**

20 de mayo de 2025

SEGURIDAD DE TRANSACCIONES FINANCIERAS Y AVANCES EN EDUCACIÓN FINANCIERA

Funcionario:

- Señor **SERGIO ESPINOSA CHIROQUE**, superintendente de Banca, Seguros y Administradora Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)

Acuerdo:

Se aprobó el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 10372/2024-CR, que propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para optimizar la eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo



**DÉCIMA NOVENA
SESIÓN ORDINARIA**
3 de junio de 2025

RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN A LAS EMPRESAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DE SERVICIOS DE GAS NATURAL E HIDROCARBUROS, RESPECTO DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS.

CÁLCULO DE LA TARIFA UNIFICADA DE USO DE AEROPUERTO (TUUA) A CIUDADANOS PERUANOS EN TRÁNSITO EN AEROPUERTOS NACIONALES.

Funcionarios:

Señor **OMAR CHAMBERGO RODRÍGUEZ**, Presidente del Consejo Directivo de **OSINERGMIN**

Señora **VERONICA ZAMBRANO COPELLO**, Presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.

Acuerdos:

- Se aprobó por unanimidad el dictamen de allanamiento, recaído en las observaciones formuladas por la Presidencia de la República a la Autógrafa de ley que modifica la ley 28553, Ley general de protección a las personas con diabetes, con la finalidad de ampliar las medidas para prevenir y tratar dicha enfermedad. (Proyectos de Ley 4436/2022-CR, 4789/2022-CR y 4789/2022-CR).
- Se aprobó por unanimidad el dictamen recaído en los proyectos de ley 9973/2024-CR, 10183/2024-CR y 10486/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas, para desincentivar el consumo de alcohol.



5.3.3. SESIONES EXTRAORDINARIAS

Se realizaron 3 sesiones extraordinarias, las cuales se detalla a continuación de acuerdo con la fecha realizada y el tiempo de duración.

	SESIONES EXTRAORDINARIAS	FECHA	TIEMPO DE DURACIÓN
1	Primera Sesión Extraordinaria	19 de noviembre de 2024	11:06 - 12:33
2	Segunda Sesión Extraordinaria	6 de mayo de 2025	11:10 - 12:23
3	Tercera Sesión Extraordinaria	1 de julio de 2025	14:16 – 15:53

5.3.3.1. DESARROLLO DE LAS SESIONES EXTRAORDINARIAS

FECHA DE SESIÓN	TEMAS
PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA (DESCENTRALIZADA) 19 de noviembre de 2024	1. Supervisión del proyecto de ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, retos para el inicio de operaciones.
	2. Aprobado el Predictamen recaído en el proyecto de ley 9058/2024-CR, que propone mediante texto sustitutorio la ley que modifica la Ley 26917 —Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo—

para fortalecer la competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) en la difusión de los derechos y deberes de los usuarios que utilizan dichas infraestructuras.

Funcionarios:

1. VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO

Presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.

2. JUAN JOSÉ SALMÓN BALESTRA

Gerente General de Lima Airport Partners – LAP.



**SEGUNDA SESIÓN
EXTRAORDINARIA
(DESCENTRALIZADA)**
06 de mayo de 2025

1. Problemática de los consumidores de la región Tacna.
2. Se aprobó el Predictamen recaído en los proyectos de ley 9566/2024-CR y 9680/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica los Decretos Legislativos 1256, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas y 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, para fortalecer la eliminación de barreras burocráticas

Funcionarios:

1. ALBERTO VILLANUEVA ESLAVA

Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

2. ÚRSULA DESILÚ LEÓN CHEMPÉN

Ministra de Comercio Exterior y Turismo



**TERCERA SESIÓN
EXTRAORDINARIA**
1 de julio de 2025

1. Se aprobó el Predictamen de Nuevo Proyecto, recaído en las observaciones formuladas por la Presidenta de la República a la Autógrafa de ley que modifica la ley 30096, Ley de delitos informáticos, y el código penal, decreto legislativo 635, respecto a la activación ilegal de líneas de servicios móviles y a la posesión ilegal de Sim Card. (Proyectos de Ley 9136/2024-CR, 9240/2024-CR y 9656/2024-CR).
2. Se aprobó el Predictamen recaído en el proyecto de ley 10492/2024-CR, que propone mediante texto sustitutorio la Ley que modifica la Ley Orgánica de Municipalidades y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, creando la obligación de informar el plan anual de fiscalización de infraestructuras en protección de los consumidores.
3. SUPERVISIÓN DEL INDECOPI EN EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY ANTISPAM (Ley 32323)
4. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 31720, "LEY QUE CREA EL CANON HÍDRICO COMO MEDIDA DE COMPENSACIÓN A LAS POBLACIONES AFECTADAS POR TRASVASE DE AGUAS" Y LA LEY 32342, "LEY QUE FORTALECE LAS AGENCIAS AGRARIAS".
5. Balance Preliminar de la Gestión 2024-2025

Funcionarios:

1. MILAGROS CECILIA POZO ASCUÑA

Directora de la Dirección de Fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

2. WALTER HUGO ARANA MAYORCA

Gerente General de la Autoridad Nacional del Agua (ANA)

3. DANIEL DE LA CRUZ ESPINOZA,

Profesional de la ANA

4. LUIS APOLINARIO TORRES

Profesional de la ANA

5. DARIO RAFAEL GUTIÉRREZ DIAZ

Profesional de la Dirección de Políticas y Normatividad Agraria del MIDAGRI

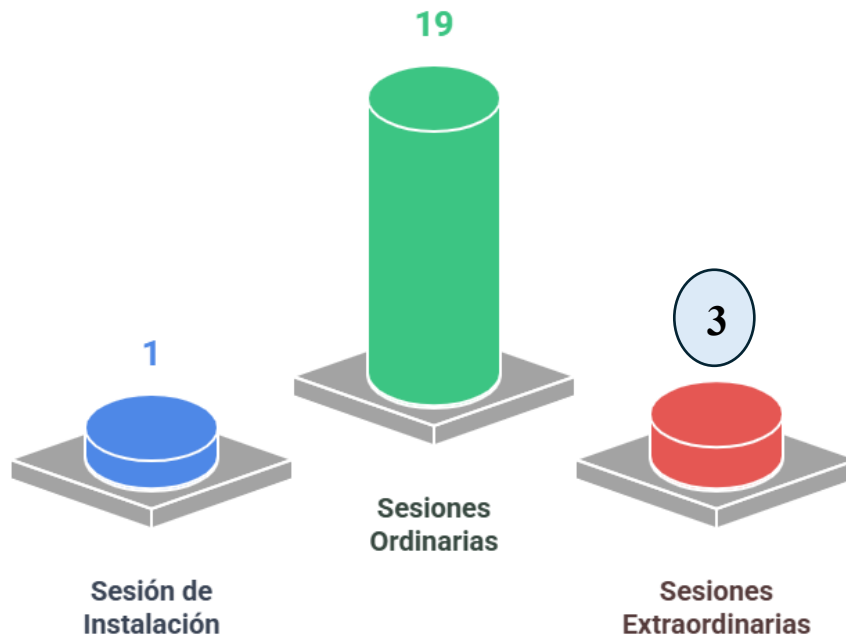


5.4. INDICADORES DE GESTIÓN

5.4.1. Sesiones realizadas

NÚMERO DE SESIONES	TIPO DE SESIONES
23 sesiones	1 Sesión de Instalación
	19 Sesiones Ordinarias
	3 Sesiones Extraordinarias

Distribución de Sesiones



Es importante señalar que las sesiones extraordinarias, fueron sesiones descentralizadas realizadas en la Provincia Constitucional del calló y en la ciudad de Tacna, respectivamente.

5.4.2. Reporte de asistencia de funcionarios:

En las 23 sesiones se recibieron a:

Fecha de Sesión	Temas
PRIMERA SESIÓN ORDINARIA 03 de setiembre de 2024	1 Presidente de INDECOPI 2 Directores 1 Secretario Tecnico 1 Asesora de presidencia
SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA 10 de setiembre de 2024	1 Presidente de SUNASS 1 Gerente General 4 Directores 1 Asesore de presidencia ejecutiva
TERCERA SESIÓN ORDINARIA 01 de octubre de 2024	1 Superintendente SBS

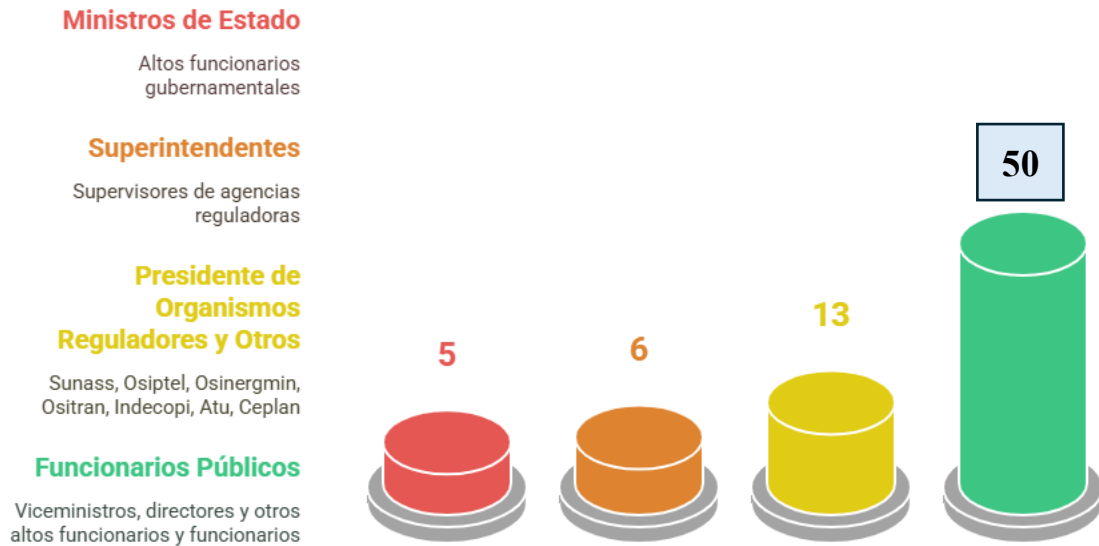
CUARTA SESIÓN ORDINARIA 15 de octubre de 2024	1 Superintendente Susalud 1 Asesor Gerencia General 1 Superintendente adjunto Sasupervisión 1 Superintendente adjunto Saderechos
QUINTA SESIÓN ORDINARIA 29 de octubre de 2024	1 Presidente de ATU
SEXTA SESIÓN ORDINARIA 05 de noviembre de 2024	1 Superintendente SBS 1 CEO Interbank 1 Presidente de ASBANC 2 Directores de INDECOPI 2 Asesores legales Interbank
SETIMA SESIÓN ORDINARIA 26 de noviembre de 2024	1 Jefe de SENASA 1 Director General SENASA 1 Coordinador
OCTAVA SESIÓN ORDINARIA 03 de diciembre de 2024	1 Presidente de Osinergmin 1 Gerente de Osinergmin
NOVENA SESIÓN ORDINARIA 10 de diciembre de 2024	1 Ministro del MTC 1 Director de Aeronautica 1 Viceministro de Transportes 1 Presidente de ATU
DECIMA SESIÓN ORDINARIA 4 de marzo de 2025	1 Presidente OSIPTEL 1 Secretaria Técnica de INDECOPI
DECIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA 11 de marzo de 2025	1 Presidente CEPLAN 1 Presidente INDECOPI 1 Directora
DECIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA 18 de marzo de 2025	1 Ministro de MTC 1 Presidenta OSITRAN 1 Gerente OSITRAN
DECIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA 01 de abril de 2025	1 Ministro MIDAGRI 1 Jefa de SENASA 1 Director SENADA 1 Coordinador 1 Representante del Frente de Defensa de Pequeños Productores Agrarios
DECIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA 08 de abril de 2025	1 Ministro de Educación

DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA 29 de abril de 2025	1 Vicepresidente OSIPTEL 1 Gerente General OSIPTEL
DÉCIMA SÉPTIMA SESIÓN ORDINARIA 13 de mayo de 2025	1 Coordinador del MTC 1 Especialista MTC 1 Asesor MTC 1 Presidente CORPAC 1 Gerente Central CORPAC
DÉCIMA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA 20 de mayo de 2025	1 Superintendente SBS 1 Director General MIDAGRI 2 Director General SENASA
DÉCIMA NOVENA SESIÓN ORDINARIA 3 de junio de 2025	1 Presidente OSINERGMIN 1 Presidente 2 Gerentes 1 Coordinadora 1 Presidente OSITRAN 1 Gerente OSITRAN
PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA 19 de noviembre de 2024	1 Presidente OSITRAN 1 Gerente General
SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA 6 de mayo de 2025	1 Ministro del MINCETUR 1 Presidente INDECOPI
TERCERA SESIÓN EXTRAORDINARIA 1 de julio de 2025	1 Gerente General del ANA 2 Profesional del ANA 1 Profesional del MIDAGRI 1 Directora de INDECOPI

Cuadro resumen de asistencia

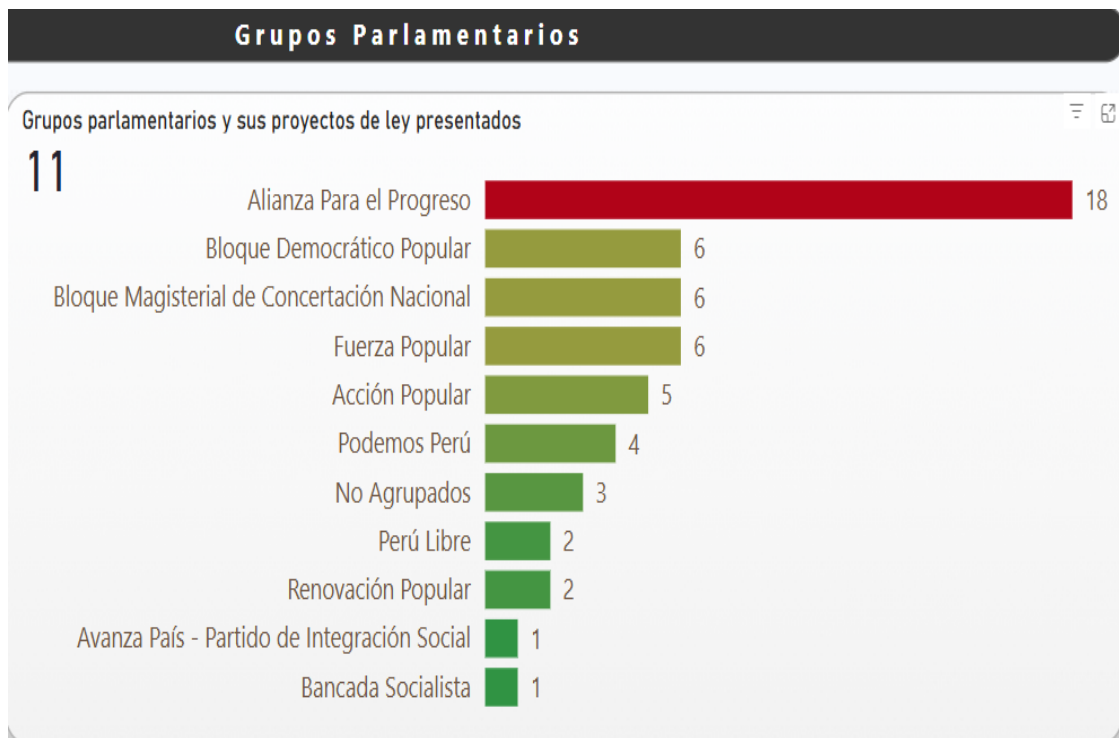
FUNCIONARIOS	
Ministros de Estado	5
Superintendentes (SBS – SUSALUD)	6
Presidente de Organismos Reguladores (Osipitel, Osinergmin, Sunass, Ositran) Otros Organismos (Indecopi, Atu y Ceplan)	13
Funcionarios Públicos (Viceministros, directores y otros altos funcionarios y funcionarios)	50

Asistencia de Funcionarios Públicos por Categoría



5.4.3. Reporte de Dictámenes

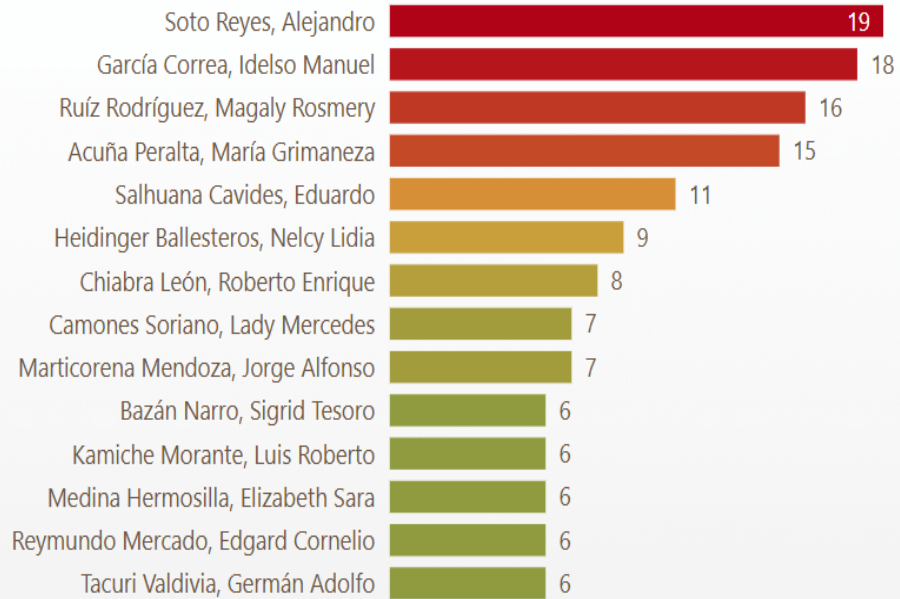
5.4.3.1. Por Grupo parlamentario proponente:



5.4.3.2. Proyectos de Ley ingresados por autor:

Autores y sus proyectos de ley presentados

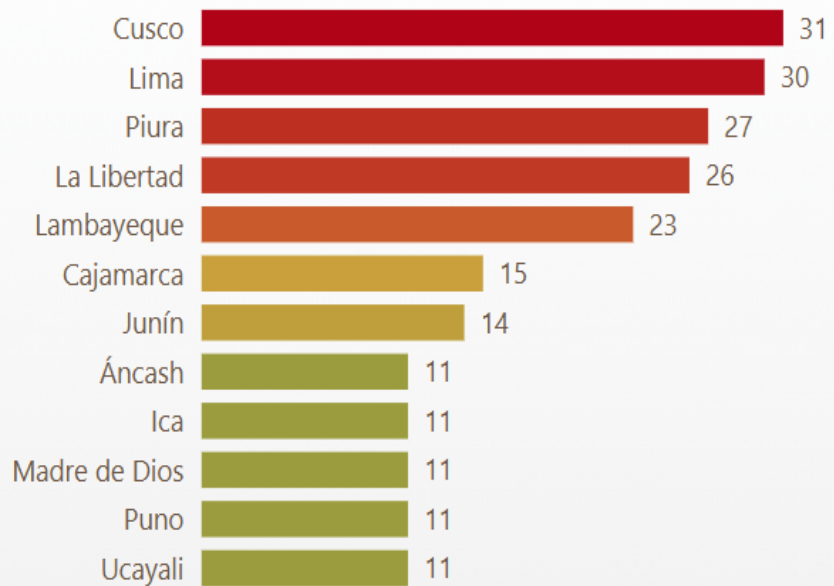
93



5.4.3.3. Proyectos de Ley ingresados por distrito electoral

Distritos electorales de los autores y sus proyectos de ley presentados

26



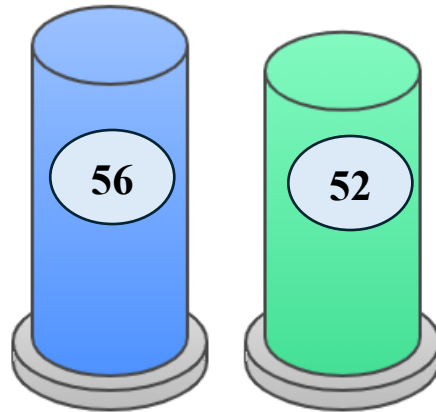
5.4.4. Estado de proyectos de ley dictaminados

Proyectos de Ley ingresados

Proyectos de ley presentados
2024-2025

Dictaminados

Proyectos de ley estudiados y
aprobados



5.4.5. Leyes aprobadas



VI. FUNCION DE CONTROL POLÍTICO Y FISCALIZADORA

Respetuosos de las facultades y atribuciones que tiene el Congreso de la República y utilizando los criterios de pertinencia, oportunidad, transparencia y respeto al Estado de derecho, pasaremos a exponer la relación de acciones y temas tratados en este ámbito.

El desarrollo de las declaraciones de los funcionarios se reproduce en las actas respectivas, razón por la cual se señalan las fechas de las mismas.

6.1. SUPERVISIÓN DE LA OFICINA DE OPERACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (SUNASS) SEDE PIURA.

En el marco de la supervisión de la oficina de operaciones de SUNASS en Piura se realizaron las siguientes acciones:

- A. La visita de inspección a las oficinas de operaciones de SUNASS in situ a fin de verificar el estándar de calidad en el servicio público de agua y saneamiento
- B. Validar los reclamos, medidas correctivas y atenciones de usuarios.

La visita fue realizada el 26 de setiembre del 2024 a las 13:40 horas en el Jirón Catacaos Mz. R. lote 59- urb Santa Ana, provincia de Piura

En Sesión realizada el 10.09.2024

Invitación al Señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, presidente ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) que contó con la participación de los siguientes invitados:

- Manuel Muñoz Quiroz, Gerente General
- Sandro Huamaní Antonio, Director de la Dirección de Regulación Tarifaria
- Nadia Villegas Gálvez, Directora de la Dirección de Políticas y Normas
- José Kobashikawa Maekawa, Director de la Dirección de Fiscalización;
- José Luis Patiño Vera, Director de la Dirección de Usuarios y Gabriela
- Corimanya Jiménez, Asesora de la Presidencia Ejecutiva.

El señor GUTIÉRREZ MARTÍNEZ señaló que la Sunass es una institución reguladora con más de 30 años de experiencia, ha sido objeto de diversas evaluaciones en los últimos años y la última de ellas, fue realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la cual analizó justamente el papel que desarrolla el regulador en el marco de sus funciones. Al respecto, refirió que en los últimos años ha avanzado de manera ordenada en el marco de las funciones regulatorias que se le ha entregado y este es un informe por ejemplo emitido por la OCDE, el mismo que elabora ese análisis profundo sobre el desempeño del regulador.

En principio, abordó sobre la importancia de la regulación en el sector de saneamiento, la cual abarca la problemática de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, al mismo tiempo, explicó sobre los reguladores económicos, la importancia de tarifas técnicas y de la supervisión. Seguidamente, trató sobre los asuntos, estado situacional del acceso al agua potable, el crecimiento del acceso se ha estancado durante los últimos años, la brecha de acceso en agua, la brecha de acceso en saneamiento, cifras de acceso en Lima Metropolitana y el Callao; y de la necesidad de financiamiento

para el cierre de brecha, el costo unitario por conexión, el tiempo de implementación de los proyectos de inversión.

Luego, desarrolló sobre algunos indicadores como: la calidad de prestación de los servicios y de los asuntos del agua no facturada, la micromedición, los reclamos, medidas correctivas y atenciones de usuarios 2023 – 2024. Al mismo tiempo, informó sobre los riesgos normativos identificados y del contenido del Decreto Legislativo 1620, que modifica el Decreto Legislativo 1280, el cual aprueba la Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. Finalmente, desarrolló las acciones de la Sunass, la implementación de las acciones en contribuir al cierre de brechas, el monitoreo y supervisión de calidad del servicio y en la valoración del agua.

Posteriormente la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos explicó sobre el aplicativo que se conoce como el Yakumetro, y dio detalles de su aplicación. Con relación al sinceramiento de las zonas rojas, refirió que el primer aspecto es sincerar la presencia de la cantidad de agua en esos lugares y el cumplimiento del abastecimiento. Finalmente, dio a conocer los objetivos de la Sunass en los próximos años, del consumo de agua potable, así también, trató sobre los costos y sobrecostos que puedan existir en las pérdidas, reposiciones. Acto seguido, explicó sobre el tema de la sustracción de los medidores y comentó que ello sería de competencia de las empresas prestadoras de servicios. El señor PATIÑO VERA, con relación al tema, manifestó que los orientadores de las empresas prestadoras son los primeros que reciben al usuario, y reconoció que hay veces en que personal de dichas empresas prestadoras maltratan al usuario. Luego, desarrolló el procedimiento de los pasos de los reclamos que realizan los usuarios, de los derechos de los usuarios en tema de los servicios públicos y dio alcances de las bondades del uso del libro de reclamaciones. Luego, abordó sobre el programa llamado “Participa Vecino”, que los temas como constantes atoros en la red de agua, o de alcantarillado.





6.2. SUPERVISIÓN DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, RETOS PARA EL INICIO DE OPERACIONES.

En el marco de la supervisión del nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se realizaron tres acciones de fiscalización.

- C. La visita de inspección a toda la infraestructura del nuevo aeropuerto.
- D. La realización de la primera sesión extraordinaria en el campamento de LAP.
- E. La novena sesión ordinaria de la Comisión, en la que el Ministro de Transportes y Comunicaciones, dio cuenta del estado situacional y los avances acerca del proyecto.

A. VISITA DE INSPECCIÓN

La visita de inspección de la Comisión se realizó el día martes 19 de noviembre a las 9:00 horas.

El recorrido se realizó por los exteriores del nuevo aeropuerto Jorge Chávez, donde se supervisaron los avances de la obra. Asimismo, se recorrió el interior de las instalaciones, se reconocieron espacios de seguridad, counter y el área que sería para migraciones.

Se reconoció que hay un gran avance de las obras, no obstante, hay material que contaba con mucho polvo y suciedad, lo que podría generar fallas en los sistemas, una vez que empiece a funcionar en su totalidad el nuevo aeropuerto.

La inspección finalizó a las 10:45 horas de la mañana.





Participaron los siguientes funcionarios:

Señor **JUAN JOSÉ SALMÓN BALESTRA**, Gerente General de Lima Airport Partners – LAP.

El señor Salmón Balestra mediante el uso de diapositivas manifestó que son una empresa peruana responsable de la operación, mantenimiento y obras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Lima (Perú). Mencionó que están 23 años al servicio del país, detallando la línea de tiempo de sus actividades desde el 2001 hasta el inicio de las operaciones del nuevo Jorge Chávez, en el 2025. Luego, dio detalles del monto de la inversión y sobre las infraestructuras de los espacios

construidos en el nuevo aeropuerto. Al mismo tiempo, expresó que el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se convertirá en el principal hub de Sudamérica, ofreciendo conectividad y una plataforma de servicios que atraerá inversiones y negocios, impulsando el crecimiento económico y social del Callao y del país. Seguidamente, desarrolló los alcances a la nueva ciudad aeropuerto y de la inversión de terceros, proyectos adjudicados y anunció que el nuevo Jorge Chávez traerá crecimiento y desarrollo al Perú, añadiendo que la ampliación del Aeropuerto Jorge Chávez es uno de los principales proyectos de infraestructura en el Perú y el segundo proyecto de mayor inversión del país. Indicó que el Aeropuerto Jorge Chávez se consolidará como plataforma de negocios en Sudamérica y sería el primer aeropuerto del mundo con una oferta gastronómica de primer nivel y para todos los gustos. Siguiendo con su exposición, dijo que este nuevo terminal único de pasajeros será tres veces más grande que el actual y contará con 5 niveles diferenciados de atención y que es símbolo de peruanidad y orgullo nacional. Finalmente, abordó sobre los asuntos: del equipamiento instalado; rapidez y comodidad con nuevo sistema de seguridad; vías de acceso al nuevo Jorge Chávez; obras viales del nuevo Jorge Chávez y pruebas previas al inicio de la operación.

En respuesta a las consultas de los congresistas: explicó sobre la facilidad de conectividad que tendrán los usuarios en el nuevo aeropuerto y dio alcances del asunto del transporte público que les acercará al terminal a los usuarios. Ante ello, añadió que está en coordinación con operadores de empresas autorizados que podrán ingresar a concesión y trató sobre los aspectos de los convenios públicos de taxis, considerando que hay temas pendientes todavía. Asimismo, desarrolló sobre el asunto del impuesto que se transfiere al Estado, entre otros puntos relacionados.

Finalmente, ahondó sobre el transporte vehicular, transporte público, de las veredas, de las vías de acceso y ciclovía, afirmó que están trabajando en coordinación con la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU y del ingreso a la conectividad de los pasajeros. Señaló los alcances del avance del nuevo aeropuerto en cuanto a las vías de pistas, implementación y luces de las vías, lo cual han venido trabajando varios meses en los convenios y coordinaciones para cumplir con los plazos. Acto seguido, trató sobre la posibilidad de los vuelos directos en el país y que están trabajando en la conectividad total. Recalcó que se tiene que proyectar cuál va a hacer el flujo del terminal. Luego, trató sobre los asuntos de las infraestructuras, del tema peatonal y comentó que en el proceso del diseño han reservado un área sin interferencia, libre que se podría construir una estación subterránea.

1. Invitación a la señora **VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**, Presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.

La señora Verónica Zambrano Copello, haciendo uso de diapositivas empezó su exposición sobre el trabajo que realizan en Ositran en cuanto a la supervisión de la infraestructura concesionaria del proyecto de ampliación en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Dio alcances de los siguientes puntos: nuevo terminal de pasajeros Fase 1 A, se pondría en operación el 29 de enero de 2025; del nuevo terminal de pasajeros fase 1 B; avances de obras del nuevo terminal, se pondría en operación el 29 de enero de 2025 y avances de obras del nuevo terminal, a poner en operación el 29 de enero de 2025. Luego, abordó sobre los siguientes asuntos: avances de obras del nuevo terminal 1 A reducido; avance de las instalaciones de equipamiento previsto,

que contempla la inspección de equipaje facturado, control de seguridad previo, puente de abordaje de pasajeros, mobiliario; avance lado tierra 2200 campo de servicio; avance lado tierra 2300 Santa Rosa; avance lado tierra 2400 lado aire, iluminación terrestre del Aeródromo. Acto seguido, trató en torno al Proyecto ORAT y señaló que este proyecto puesto en operación del nuevo terminal y la transición de operaciones, por sus siglas en inglés es llamado ORAT, a cargo de equipo experto de FRAPORT (contratados por LAP), que se habría iniciado en abril de 2024, aún en curso.

Luego, desarrolló los siguientes temas: etapas, preparación operativa, capacitación, pruebas operativas, pruebas inicialmente programadas, pruebas pendientes de ejecución, pruebas avanzadas ejecutadas solo en terminal, transferencias, estado de implementación oficinas entidades del Estado y del cronograma presentado por LAP para el traslado de operaciones. Asimismo, dio alcances de las licencias, autorizaciones y permisos, que habría sido informado por LAP. En sus conclusiones en cuanto a las obras, detalló los siguientes aspectos: el Nuevo terminal de pasajeros, con una superficie de 192,000 m², a ponerse en operación a enero 2025 cuenta con el avance de obra del 97.80%, estimándose culminar a fines de noviembre 2024; el nuevo terminal de pasajeros – Fase 1 A, con una superficie de 210,000 m², cuenta con el avance de obra del 94.40%, estimándose culminar en marzo 2025; la puesta en operación está condicionada a la demanda; el nuevo terminal de pasajeros – Fase 1 B, con una superficie de 210,000 m², cuenta con el avance de obra del 90.59%, estimándose culminar en enero 2026 y sobre la puesta en operación está condicionada a la demanda.

En respuesta a las consultas de los congresistas: señaló que el tema de servicios finales a los usuarios le compete a Indecopi y dio detalles de las coordinaciones que realizan entre LAP y las líneas aéreas en el proyecto del nuevo aeropuerto en beneficio de los usuarios. Al mismo tiempo, comentó que dentro de su experiencia solo supervisan a LAP e indicó que le preocupa el ingreso peatonal y desarrolló alcances sobre las pistas e infraestructura.

Finalmente, explicó sobre el planteamiento respecto a la posibilidad de modificar el contrato para mantener el antiguo terminal. Comentó que el antiguo aeropuerto puede quedar o convertirse en lo que se quisiera para las necesidades del Estado o usuarios. En cuanto a la distribución de los espacios de las oficinas, con la venia del presidente le cedió la palabra al señor Francisco Jaramillo Tarazona, gerente de Supervisión y Fiscalización de Ositrán.

Otros funcionarios que intervinieron:

- El señor Francisco Jaramillo Tarazona, gerente de Supervisión y Fiscalización de Ositrán.

El señor JARAMILLO TARAZONA abordó sobre los espacios de la asignación de las oficinas a las entidades del Estado, el cual establece áreas administrativas específicas como de la Policía Nacional del Perú, Migraciones, etc. Enfatizó que se está haciendo el seguimiento del estado de la implementación de las entidades del Estado y dio detalles del proceso de envío de expedientes técnicos de las entidades a LAP, el mismo que tiene que hacer las coordinaciones. Dijo que la responsabilidad de Ositrán será medir los niveles de servicio semestral y trató del procedimiento de supervisión y fiscalización. Seguidamente, explicó sobre la situación del estado de los puentes, los mismos que serán temporales, dando detalle del puente Santa Rosa y aclaró que es un tema que se está viendo con ATU.

B. NOVENA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN

La novena sesión ordinaria de la Comisión se realizó el martes 10 de diciembre. Participaron los siguientes funcionarios:

1. Invitación al señor **RAÚL RICARDO PÉREZ-REYES ESPEJO**, Ministro de Transportes y Comunicaciones

El señor ministro Pérez Reyes Espejo manifestó que el actual aeropuerto tiene capacidad para atender casi 15 millones de personas, en su momento fue emblemático en su región, hoy tiene limitación de capacidad cuando la demanda mensual este alrededor de 24 millones, considerando que es un aeropuerto que tiene un diseño que hoy ya no se utiliza, que no es funcional para la administración de las casi 85000 mil personas que entran y salen todos los días, adicionalmente de los 17,000 mil trabajadores.

El ministro indicó que el actual aeropuerto tiene el problema asociado al diseño mismo y todavía no está definido su futuro uso, sin perjuicio que podría atender alguna eventualidad. Luego, ahondó sobre el estado de situación y contratación de los dos puentes modulares. Al mismo tiempo, comunicó que están vigentes los actos preparatorios para contar con efectivos policiales que van a estar en tres turnos.

En respuesta a las consultas de los congresistas: explicó sobre los planteamientos de solución, como de la construcción de la vía expresa Santa Rosa que va a permitir acceder al aeropuerto desde la Costa Verde, que van a llevar directamente hasta el puente, en eso están trabajando para que esté efectiva en el 2027.

Sin embargo, si se avanza favorablemente, podría estar en el 2026. Luego, desarrolló el tema de los puentes, de los bypass en la Av. Gambeta y una adicional del actual acceso con los puentes temporales.

El ministro explicó también sobre las limitaciones, contenido y diseño del contrato y señaló que por más que se crezca este año, no se va a llegar a 30 millones. Al mismo tiempo, refirió que se podría negociar con LAP, pero como contraparte se debería tener una necesidad pública vinculada a un crecimiento a la demanda que no la hay, porque el aeropuerto cubre esa demanda. En ese sentido, manifestó que corresponde al momento de evaluar el crecimiento de este aeropuerto del tope, es evaluar si la ampliación se hace en otro sitio. En cuanto a las pistas, mencionó que el aeropuerto tiene dos, que son suficiente por los siguientes años y cubre de cualquier tragedia que puede ocurrir en cualquiera de ellas.

El ministro Pérez-Reyes Espejo dio cuenta del trabajo que vienen realizando en beneficio del nuevo aeropuerto, para conectar el diseño a una solución aérea o subterránea con la estación Quilca con una que va a estar dentro del aeropuerto, de tal forma que las personas puedan movilizarse por el metro y llegar al aeropuerto oportunamente sin problema de congestión. Luego, explicó sobre la conectividad y del anillo vial periférico que sería del centro de la ciudad con la zona del Callao. Además, dio detalles de las 3 concesiones de ruta, que vienen del norte, del centro y del sur de la ciudad, que van a permitir utilizar servicio de transporte urbano y llevar a los pasajeros hasta el terminal. Grupo Diez SAC – Ruta CR71 (NORTE), Satelite SA – Ruta 9605 (Zona Centro), Vargasant SAC – Ruta 4512 (San Miguel). Del mismo modo, trató sobre los puentes que se relaciona con Morales Duárez con Faucett y abordó sobre la situación de los controladores aéreos y del ingreso de un grupo a este trabajo.

Explicó sobre el transporte público de las 3 líneas que participaran que son del norte, centro y sur de la ciudad, los cuales van a dejar al ciudadano dentro del aeropuerto, al mismo tiempo, desarrolló del transporte de taxi autorizado. Cree que el transporte urbano a través de buses del norte, centro y sur, más el bus lanzadera que va a estar en Quilca va a permitir acceder al aeropuerto directamente. Asimismo, recalcó que el tema de los buses ya se aplicará con tres empresas que están adjudicadas al transporte público, ya se hizo la prueba, está listo la parte operativa, lo que se necesita es que arranque la operación del aeropuerto. Luego, refirió que ya se tiene preparado una campaña de información de las 3 rutas y la ruta de la lanzadera, con la participación de ATU y LAP.

Finalmente, el ministro Pérez-Reyes Espejo mencionó que siempre la apertura ha sido para fines de enero 2025 de acuerdo con el contrato, luego de deliberar el tema con las aerolíneas se quedó para esa fecha. Entonces, manifestó que están trabajando conjuntamente y están verificando que todas las condiciones estén dadas para que el 29 de enero 2025 pueda abrir el aeropuerto de manera segura, dijo que hay informes de conformidad que deben darse como el que entregará OSITRAN. Asimismo, señaló que se ha hecho una serie de pruebas, de hecho, actualmente las líneas están haciendo pruebas en la pista, del equipaje, de los counteres, de la emisión de los tickets y señaló que están validando todo ello. Finalmente, dio cuenta del estado de la situación de los puentes temporales.

Otros funcionarios que intervinieron:

- *El señor Donald Castillo Gallegos, Director General de Aeronáutica Civil*
- *El señor Milton Sutta Soto, Director de la Dirección De Gestión de Proyectos de Provias Nacional*
- *El señor David Hernández Salazar, Presidente Ejecutivo de la ATU*

*El señor **CASTILLO GALLEGOS** complementó sobre los motivos por los cuales se tomó la decisión de que las instalaciones de lo que sería el antiguo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez deje de funcionar una vez inaugurado en nuevo aeropuerto. Luego, abordó sobre el contenido de la propuesta técnica del concesionario y señaló que se planificó que las operaciones se centralicen en un solo terminal, es decir, que las operaciones del terminal actual se trasladen al nuevo terminal de pasajeros que estará ubicado en las áreas de la expansión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, de manera similar, a través del Plan de Desarrollo Aeroportuario (PDA) 2018, aprobado por la Dirección General Aeronáutica Civil.*

No obstante, indicó que en el año 2021 el concesionario presentó a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y se propuso las operaciones de dos terminales (el nuevo y el que actualmente se viene operando). Señaló que el concesionario presentó un trato directo para que las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se realicen en dos terminales, en abril del 2022 las partes arribaron al siguiente acuerdo: se facultó al concesionario presentar un nuevo expediente de diseño conceptual al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) para que sea revisado, evaluado y aprobado, por la Dirección General Aeronáutica Civil (DGAC).

Refirió que el concesionario presentó su nueva propuesta en junio del 2022, no obstante, la DGAC volvió a desestimar dicha propuesta porque consideró que operar con dos terminales no era beneficioso para el usuario. Expresó que el trato directo estableció que, de existir discrepancia técnica entre las partes, el

concesionario podría solicitar un peritaje técnico que definiría de manera inapelable operar con un terminal o con dos terminales, sin embargo, el concesionario acató la decisión del órgano técnico del MTC.

De acuerdo con la propuesta inicial, informó que el actual terminal se convertiría en un centro comercial, aspecto que el concesionario viene evaluando, asimismo, el concesionario ha manifestado que mantendrá sus oficinas administrativas en el actual terminal. Posteriormente abordó sobre el tema de la interconexión de las terminales y mencionó que primero es garantizar la seguridad, el uso no iba a ser eficiente, se defendieron los intereses del Estado.

Al respecto, el señor Castillo Gallegos refirió que, en cuanto a la construcción de un nuevo aeropuerto, manifestó que la distancia debería de ser mayor a 150 kilómetros a línea recta, cosa que no se da en ningún punto cercano, en ese caso, si se habla de Lurín o las Palmas, este es un estudio que se ha hecho, no obstante, como cualquier ciudad se tendría que ir pensando en otras alternativas. Al mismo tiempo, abordó sobre los asuntos de las edificaciones y los aeródromos.

El señor **SUTTA SOTO** trató sobre la pregunta de los alcances de las razones por las cuales no se ha cumplido con entregar el puente Santa Rosa, para el ingreso al nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y el impacto que generará a los usuarios para ingresar de manera peatonal al nuevo aeropuerto. Así también, dijo que la ejecución del puente Santa Rosa está a cargo de la ejecutora Provías Nacional e indicó que se espera que a mediados de 2025 se tenga la actualización de proyectos y después se pasaría a la etapa de elaboración del expediente técnico y ejecución; refirió que está dentro del cronograma, por lo que en el 2027 se puede contar con el proyecto totalmente ejecutado.

Al mismo tiempo, señaló que paralelamente a ello, para garantizar el acceso al aeropuerto, el ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de Provías por disposición del ministro se tomó la determinación de colocar dos puentes modulares desde la avenida Morales Duárez con acceso al aeropuerto, los cuales están listos para operar.

El señor **HERNÁNDEZ SALAZAR** desarrolló los alcances relacionados al proceso que se viene realizando con la ATU para el funcionamiento de líneas de transporte desde el ingreso hasta la parte interna del aeropuerto. Dijo que desde el 2022, la ATU con Lima Airport Partners (LAP) viene coordinando la implementación de acciones y medidas que garanticen la movilidad de transporte público e interconexión de los usuarios hacia el nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Siguiendo con su presentación, mencionó que el 13 de noviembre 2024, LAP adjuntó las propuestas de datos técnicos correspondiente a 3 servicios expresos planteados, y solicita sea evaluado en aplicación de los parámetros técnicos para la creación de servicios expresos aprobados mediante la Resolución Directoral D-000039-2024-ATU/DO. Acto seguido, manifestó que el 18 de noviembre de 2024, se informa a LAP que los 03 servicios expresos propuestos se encuentran acordes a los parámetros técnicos establecidos, entre otros temas complementando su exposición.

6.3. ROL DEL MINISTERIO DE EDUCACION, FRENTE AL SERVICIO DIGITAL A NIVEL EDUCATIVO Y SUS REPERCUSIONES EN LA POBLACION ESCOLAR

Ante la dación del Decreto Supremo 123-2024-PCM, por el cual se ordena la implementación de la educación virtual en todos los niveles, etapas y modalidades en las instituciones educativas públicas y privadas, durante los días 11,12 y 13 de noviembre.

Que, al subsistir una brecha digital a nivel educativo, además de los reclamos de los padres de familia que manifiestan dificultades o falta de capacidad económica para proporcionar a sus hijos en edad escolar dispositivos móviles, computadoras o un buen servicio de internet capaces de suplir una clase presencial, situaciones que dificultan un normal servicio educativo virtual hacia la población escolar tanto pública como privada. Se vio por conveniente remitir el Oficio N°112-2024-2025-CODECO/CR el día 11 de noviembre de 2024.

El Ministro de Educación Morgan Niccolo Quero Gaime, remite su opinión, mediante Oficio N.º 3612-2024-MINEDU/DM de fecha 4 de diciembre de 2024, el mismo que contiene el Oficio N°00652-2024-MINEDU/SPE-OTIC y el Informe Técnico N.º 01002-2024-MINEDU/SPE-OTIC-UIT mediante los cuales la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Secretaria de Planificación Estratégica señala lo siguiente:

La Unidad de Infraestructura Tecnológica de la OTIC, en el marco de sus funciones y competencias, supervisa la ejecución de los contratos de conectividad a Internet provenientes de los contratos de Concesión suscritos entre el MTC y las operadoras Viettel Perú S.A.C y Telefonía del Perú S.A.A y los solventados por el MINEDU; por lo tanto, la atención al requerimiento de información se ceñirá solo a este rubro, como parte del cierre de brecha digital de las Instituciones Educativas.

Asimismo, anexaron los Locales Educativos beneficiados con el servicio de conectividad a Internet a nivel nacional y adjuntaron al SINAD los anexos N.º 1, 2 y 3, con la lista de los Locales Educativos por cada contrato correspondiente.

6.4. PROBLEMÁTICA POR FALLA EN EL SISTEMA ELECTRICO DE LAS LUCES DE ATERRIJAJE Y SU INCIDENCIA DIRECTA EN LOS PASAJEROS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ.

Que, ante las diversas denuncias efectuadas por pasajeros del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez con respecto a la cancelación y reprogramación de vuelos nacionales e internacionales tras sufrir un cortocircuito en las luces de la pista de aterrizaje, reportado minutos antes de las 8:00 p.m. del domingo 2 de junio de 2024.

En la décima sesión extraordinaria de la comisión de defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos de fecha 3 de julio de 2024, funcionarios de Corpac informaron que la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac) a la fecha no ha indemnizado a los usuarios tras la suspensión de vuelos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) el pasado 2 de junio, debido a una falla eléctrica en las luces de la pista de aterrizaje lo que se prolongó por más de 10 horas, dejando a 10 mil pasajeros varados y lo que resultó la cancelación de 128 vuelos.

Así también, Víctor Manuel Cerna Huarachi, gerente central de Navegación de Corpac, anunció que en los próximos meses el gobierno invertirá 579 millones de soles para mejorar la infraestructura aeroportuaria.

Esta inversión incluye la compra de luces de emergencia para 15 aeropuertos, soporte técnico para 10 radares, pararrayos, grupos electrógenos y equipos de radio ayudas de navegación para 11 aeropuertos, así como 160 millones de soles para la adquisición de ayudas luminosas y equipos meteorológicos.

Secretaria General del Ministerio de Transporte y Comunicaciones remite su opinión, mediante Oficio N.º 2987-2024-MTC/04 de fecha 10 de diciembre de 2024, el mismo que contiene el Oficio N°GG.885.2024.C elaborado por el Gerente General de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A – CORPAC S.A.

En el informe brindado se señala que los reclamos presentados no se enmarcan en los supuestos que deban ser atendidos por CORPAC S.A por lo que la empresa procedió activar sus pólizas de seguro. Por lo que el ajustador de Seguro ADDVALORA-WMOLLER concluye *no se han configurado reclamaciones validas bajo las condiciones operativas de la póliza, ninguno de los importes reclamados es indemnizable bajo la póliza.*

Cabe señalar que los reclamos de los consumidores como usuario final deben ser efectuados en atención a la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil ante la compañía de transporte aéreo respectiva que es el usuario intermedio y el prestador del servicio.

Se detalla que se estableció un enlace para el registro de los posibles afectados, del total de pasajeros 1396, 465 no cumplieron con acreditar sus gastos ni completar la información necesaria y solo 931 de reclamos para el trámite respectivo.

6.5. PROBLEMÁTICA POR INCREMENTO DE LA TASA PARA OBTENER EL PASAPORTE ELECTRICO ORDINARIO.

Que, ante la denuncia presentada por la Congresista Adriana Tudela Gutierrez, junto con dos ciudadanos al INDECOPI respecto al incremento de la tasa para obtener el pasaporte electrónico emitido por la misma institución, se elevó en un 21% (de s/ 98.60 a s/120.90).

La comisión pidió un informe detallado sobre las razones y justificaciones para elevar el costo de dicha tasa mediante Oficio N° 143-2024-2025/CODECO-CR a Migraciones y Oficio N° 144-2024-2025/CODECO-CR al INDECOPI.

Al respecto, Migraciones detalla que se envió la información requerida explicando que los costos fueron establecidos según las normas del Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, por lo que el incremento esta justificado y la denuncia debería ser desestimada.

El estado actual de la investigación esta en la Etapa 2, donde INDECOPI evalúa la respuesta de Migraciones y aun no se ha emitido ningún acto administrativo que inicie un procedimiento sancionador o archive la investigación.

Se concluye que, el caso sigue en evaluación, INDECOPI a la fecha aun no ha resuelto el tema y Migraciones esta preparada para defender su posición según las normas vigentes. Por lo expuesto, no es correcta la afirmación según la cual INDECOPI habría afirmado que dicho aumento fue “irregular e ilegal”.

6.6. RETIRO DE CABLES EN DESUSO LA MOLINA, PUEBLO LIBRE, BREÑA Y SAN MARTIN DE PORRES

Respecto a las diversas denuncias públicas sobre la gran cantidad de cables expuestos y postes inclinados, que representan un peligro inminente para los peatones y vehículos, a fin de reducir esta problemática, garantizando la seguridad de la población y el derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida; tal como lo ha establecido la Ley N.º 31595, Ley que promueve la descontaminación ambiental y establece el retiro del cableado aéreo en desuso o en mal estado en las zonas urbanas del país. Se remitió oficios de fiscalización a los municipios de La Molina, Pueblo Libre, Breña y San Martín de Porres.

Respecto al Oficio N 111-2024-2025-CODECO/CR del 07 de noviembre del 2024 que se remitió a la Municipalidad de San Martín de Porres sobre la caída de un poste de alumbrado público con cables expuestos, el municipio de San Martín de Porres indicó conforme al Acta de Fiscalización N° 003187 de fecha 22 de noviembre de 2024 verificó que el poste colapsado ya ha sido reemplazado, sin embargo se verifica que otros postes de la empresa les falta mantenimiento, lo cuales están ubicados en la cuadra 32 y 33 de Av. Pacasmayo en A.H Urb. Perú de acuerdo al D.S N° 004-2019-MTC, artículo 35° Infracciones de los Operadores y/o Proveedores de infraestructura pasiva de citada norma 35° señalada que son infracciones graves de los operadores y/o proveedores de infraestructura pasiva lo siguiente (...) d) No mantener un buen estado de conservación la infraestructura de telecomunicaciones instalada, generando riesgo para la salud y vida de las personas (...), en ese sentido se procedió a imponer la Notificación de Cargo N° 002389 de fecha 22 de noviembre de 2024, con el código de infracción 1.06 “Por ejecutar obras de edificación que transgreden las normas urbanísticas y/o de edificación vigentes”, conforme a lo establecido en la Ordenanza N° 561-MDSMP.

Por lo que la Empresa Plus Energía Perú SA ha incurrido en la infracción N 1.06, por lo que corresponde continuar con el P.A.S con una multa de 300% U.I.T y su medida complementaria fue la paralización y/o demolición y/o restitución o adecuación según el cuadro CISA.

6.7. CRISIS HIDRICA EN LA REGIÓN PIURA - PLANTA DE LA EPS GRAU-PIURA

El día 17 de diciembre se realizó la tercera visita de inspección en la semana de representación a la planta de la EPS de Grau-Piura. Se verificó el tratamiento de agua de Curumuy a su vez se midió la cantidad del flujo de agua en la planta.

Se pudo observar que se está teniendo un ingreso normal para el abastecimiento del consumo humano y toda la planta se encuentra funcionando en perfectas condiciones.



6.8. ACCIONES DE FISCALIZACIÓN RESPECTO A LOS LAMENTABLES ACONTECIMIENTOS EN LOS CENTROS COMERCIALES

Se realizaron acciones de fiscalización debido a los lamentables acontecimientos suscitados en un centro comercial del norte del país, donde se registraron fallecidos y decenas de consumidores heridos, incluidos menores de edad.

Es por este motivo, que la comisión ha realizado las siguientes acciones de fiscalización:

- El día 24 de febrero se cursó oficio a la Municipalidad Provincial de Trujillo para solicitar se informe detalladamente las acciones que ha adoptado o adoptará para garantizar que este tipo de hechos no repitan y las sanciones que se aplicarán a los responsables.
- El día 25 de febrero se cursó oficio a 22 municipalidades provinciales a nivel nacional y a 25 municipalidades distritales de Lima Metropolitana que cuentan con Centros Comerciales. Se les solicitó con carácter de urgencia que informen sobre las inspecciones realizadas, los protocolos y acciones que su municipalidad ha adoptado o adoptará para garantizar la seguridad, integridad y vida de los consumidores de su jurisdicción.
- Hasta la fecha nos han respondido el informe detallado las siguientes municipalidades provinciales: Piura y Pucallpa y las siguientes municipalidades distritales: San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Surco, Surquillo, Callao, Ate, Pueblo Libre y San Borja.

Así también, se tomó conocimiento que en diversos Centros Comerciales a nivel nacional fueron clausurados parcialmente por ejemplo la zona del patio de comidas o los centros en su totalidad, ya que no cumplían con las condiciones necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios, situación que comprometería y expondría la integridad de los consumidores que frecuentan los Centros Comerciales.

Es por este motivo que los días 24 y 25 de febrero de 2025 se cursaron oficios solicitando informe sobre la situación actual y viabilidad para los usuarios de los Centros Comerciales pertenecientes a las siguientes jurisdicciones:

OFICIO	MUNICIPALIDADES	FECHA DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA		OFICIO RESPUESTA	TIENE PROGRAMACIÓN PARA EL 2025		REALIZARON FISCALIZACIONES EN LOS ULTIMOS 12 MESES		NÚMERO FISCALIZACIONES EN LOS ULTIMOS 12 MESES
						SI	NO	SI	NO	
Oficio 241	TRUJILLO	24/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 242	SAN JUAN DE MIRAFLORES	24/02/2025	26/02/2025	0596-OFICIO 41-2025-edSGGRD-GDU-MDSJM-SJM		X	X			NO ESPECIFICA
Oficio 243	HUANCAYO	24/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 244	CHACHAPOYAS	26/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 245	HUARAZ	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 246	ABANCAY	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 247	AREQUIPA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 248	HUAMANGA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 249	CALLAO	25/02/2025	OFICIO 222-2025-MPC/GM 04/03/2025			X	X			6
Oficio 250	CAJAMARCA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 251	CUSCO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							
Oficio 252	ATE	25/02/2025				X	X			NO ESPECIFICA
Oficio 253	HUANUCO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO							

Oficio 254	ICA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 255	CHICLAYO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 256	LIMA METROPOLITANA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 257	MAYNAS	26/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 258	TAMBOPATA	26/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 259	MOQUEGUA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 260	CERRO DEPASCO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 261	PIURA	26/02/2025	05/03/2025	OFICIO 202-2025-OGSG/MPP	X		X		NO ESPECIFICA
Oficio 262	PUNO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 263	MOYOBAMBA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 264	TACNA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 265	TUMBES	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 266	CORONEL PORTILLO	25/02/2025	22/05/2025	OFICIO 266-2024-2025/CODECO-CR	X		X		4ESPECIFICA
Oficio 268	BREÑA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 269	CHACLACAYO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 270	CHORRILLOS	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 271	JESUS MARIA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						

Oficio 272	LA MOLINA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 273	LA VICTORIA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 274	LINCE	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 275	LOS OLIVOS	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 276	LURIN	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 277	MAGDALENA DEL MAR	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 278	PUEBLO LIBRE	25/02/2025	0593-OFICIO-000073-2025-MPL-SGGRD-RPTA-OF278 26/02/2025 0654-OFICIO-002-2025-MPL/SGFSA-RPTA-OF278 6/03/2025	NO CUENTA CON ESTABLECIMIENTOS QUE DESARROLLEN LA ACTIVIDAD DE CENTRO COMERCIAL					
Oficio 279	MIRAFLORES	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 280	PUENTE PIEDRA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 281	SAN BORJA	25/02/2025	3/03/2025	0619-OFICIO N° D000009-2025-MSB-GM	X		X		NO ESPECIFICA
Oficio 282	SAN ISIDRO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 283	SAN JUAN DE LURIGANCHO	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 284	SAN LUIS	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						

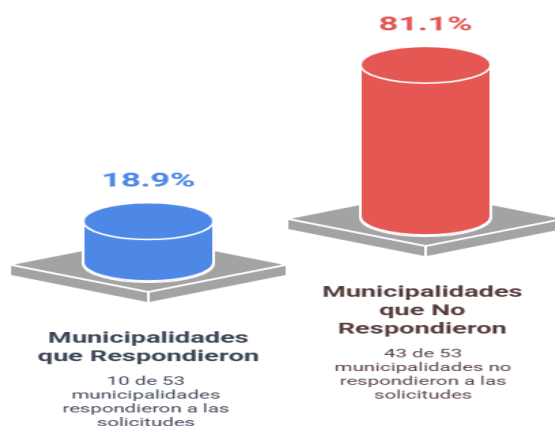
Oficio 285	SAN MARTIN DE PORRES	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 286	SAN MIGUEL	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 287	SANTA ANITA	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 288	SANTIAGO DE SURCO	25/02/2025	18/03/2025	0695-OFICIO-60-2025-SGFCA-GSEGC-MSS		X	X		15
Oficio 289	SURQUILLO	25/02/2025	17/03/2025	OFICIO 000050-2025-GM-MDS		X	X		111
Oficio 290	VILLA EL SALVADOR	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 292	ATE-CLAUSURA REAL PLAZA	25/02/2025	5/03/2025	0657-OFICIO-000024-2025-MDA/GAT-SGFEC		X	X		NO ESPECIFICA
Oficio 293	HUANUCO-CIERRE PATIO DE COMIDAS	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						
Oficio 294	VILLA MARIA DEL TRIUNFO - CLAUSURA REAL PLAZA	25/02/2025	6/03/2025	0676-OFICIO-61-2025-GM/MDVMT		X	X		NO ESPECIFICA
Oficio 295	PIURA-CIERRE DE PATIO DE COMIDAS	25/02/2025	NO RESPONDIÓ HASTA EL MOMENTO						

FISCALIZACIÓN A CENTROS COMERCIALES	TIENE PROGRAMACIÓN PARA EL 2025		REALIZARON FISCALIZACIONES EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES		NÚMERO FISCALIZACIONES EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES
	SI	NO	SI	NO	
PIURA	X		X		NO ESPECIFICA
VILLA MARIA DEL TRIUNFO		X	X		NO ESPECIFICA
SAN JUAN DE MIRAFLORES		X			NO ESPECIFICA
PUCALLPA	X		X		02
SURCO		X	X		15
SURQUILLO		X	X		111
CALLAO		X	X		06
ATE		X	X		NO ESPECIFICA
PUEBLO LIBRE	No cuenta con establecimientos que desarrollen la actividad de Centro Comercial				
SAN BORJA	X		X		NO ESPECIFICA

La información solicitada a cada municipalidad fue si tienen programada fiscalización de centros comerciales para el 2025 y si realizaron fiscalizaciones en los últimos 12 meses, incluyendo el número de inspecciones realizadas. La mayoría de las municipalidades no enviaron respuesta, mientras que las que sí lo hicieron indicaron que, si habían llevado a cabo fiscalizaciones recientes y si tenían planes de fiscalización para el próximo año, sólo 10 de 50 requerimientos.

Respecto a la respuesta enviada por las municipalidades consultadas, tenemos que 10 oficinas municipales enviaron respuesta a los oficios. Esto representa aproximadamente el 18.9% del total de solicitudes (10 de 53); 43 oficinas municipales no enviaron respuesta. Esto constituye aproximadamente el 81.1% del total de solicitudes (43 de 53).

Tasas de Respuesta de las Municipalidades a las Solicitudes de Información



Data y elaboración: Codeco 2024-2025

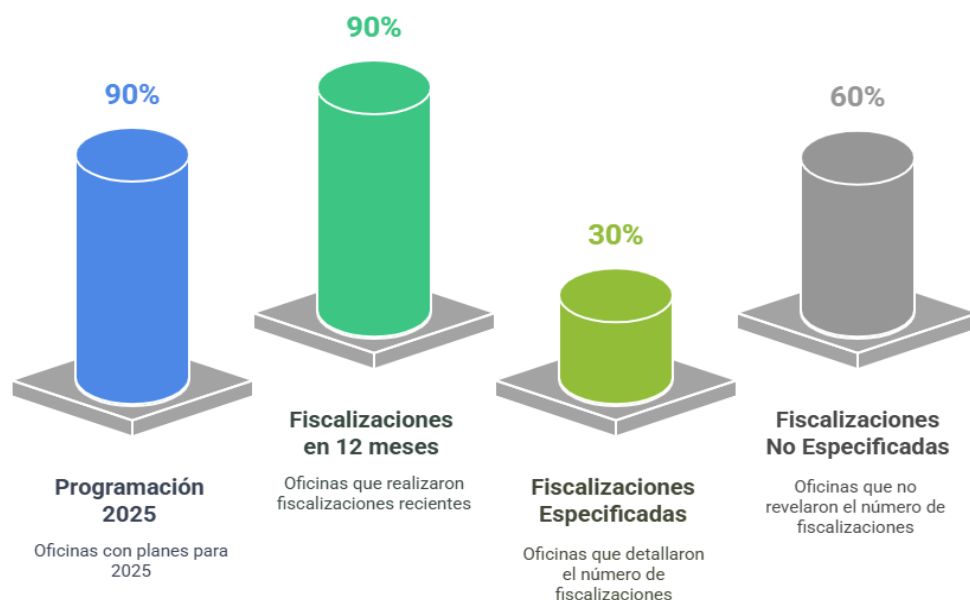
Analizando la información proporcionada por las 10 municipalidades que enviaron respuesta, tenemos que 9 municipalidades indican tener programación para el año 2025. Esto equivale al 90% de las oficinas que respondieron (9 de 10); 9 municipalidades indican haber realizado fiscalizaciones en los últimos 12 meses. Esto también representa el 90% de las oficinas que respondieron (9 de 10).

De las 9 municipalidades que realizaron fiscalizaciones en los últimos 12 meses, solo 3 especificaron el número de fiscalizaciones realizadas. Esto corresponde al 30% de las oficinas que respondieron y realizaron fiscalizaciones (3 de 10). Las cantidades específicas reportadas son: La municipalidad del Callao reportó 6 fiscalizaciones; La municipalidad de Santiago de Surco reportó 15 fiscalizaciones; La municipalidad de Surquillo reportó 111 fiscalizaciones; Las otras 6 oficinas que realizaron fiscalizaciones indicaron que el número "no específica"; La municipalidad de Pueblo Libre respondió, señalando que no cuenta con establecimientos que desarrollen la actividad de centro comercial.

Algunas municipalidades mencionan acciones específicas, como "CLAUSURA REAL PLAZA" en Ate y Villa María del Triunfo, y "CIERRE DE PATIO DE COMIDAS" en Huánuco y Piura. Las entradas de ATE-CLAUSURA REAL PLAZA y VILLA MARIA DEL TRIUNFO - CLAUSURA REAL PLAZA sí enviaron respuesta e indicaron haber realizado fiscalizaciones, mientras que las municipalidades de HUANUCO-CIERRE PATIO DE COMIDAS y PIURA-CIERRE DE PATIO DE COMIDAS figuran como que no enviaron respuesta.

Municipalidades que respondieron al requerimiento de CODECO

Data y elaboración: Codeco 2024-2025



6.9. MUNICIPALIDAD DISTRITAL RURAL Y FRONTERIZA EL CARMEN DE LA FRONTERA – HUANCABAMBA

El 05 de marzo del 2025, con oficio N° 091-2025-MDCF/A, el alcalde de la Municipalidad "El Carmen de la Frontera", solicitó apoyo para gestionar la instalación de Antenas de telefonía celular e internet para las siguientes localidad: La coipa, Tambillo, Alan Garcia, Huaquillas Sierra, Caxas Baños del Inca, Chulucanas Alto, El Hormiguero, Chaupe Ato, Chaupe Bajo, Loma de la Esperanza, Salinas, Peña Blanca, Rio Blanco, Huaquillas Montaña, Monchurucu, Corazón de Jesús, Peña Rica, Rosarios Ato, Rosarios Bajo, Pan de Azúcar, Nueva Esperanza, Habaspite, Huachumo, El Carmen, Bellavista y Lázaro, de nuestro Distrito El Carmen de la Frontera. Resaltó la importancia de las antenas de comunicación como dispositivos fundamentales en el campo de las telecomunicaciones.

El día 06 de marzo, se remitieron dos oficios a las áreas correspondientes involucradas, Ministerio Transportes y Comunicaciones y a OSIPTEL, trasladando así la solicitud del señor alcalde.

Respuesta de Osiptel:

El día 25 de marzo, recibimos la respuesta de OSIPTEL, quienes remitieron el informe N° 000064-2025-DPRC/OSIPTE en el cual se señala que:

"Corresponde mencionar que es función del MTC formular e implementar las políticas orientadas a la promoción de la

infraestructura de telecomunicaciones. Asimismo, en el caso particular de las áreas rurales y lugares de preferente interés social, es el Programa Nacional de Telecomunicaciones – Pronatel, que pertenece al MTC, quien conduce y ejecuta proyectos y actividades con el objetivo de desarrollar la Banda Ancha y reducir la brecha de infraestructura en telecomunicaciones. Así pues, corresponde a dichas entidades generar los incentivos para el despliegue de mayor infraestructura. Teniendo en cuenta lo anterior, el Osiptel no es autoridad competente para gestionar la instalación de antenas en las localidades rurales del distrito El Carmen de la Frontera."

Asimismo, respecto a la cobertura, informan que solo cinco de las localidades, cuentan con cobertura que garantizaría la adecuada instalación de las antenas.

"Respecto a las veintiséis (26) localidades rurales señaladas por la Municipalidad Distrital El Carmen de la Frontera mediante el Oficio N° 091-2025-MDCF/A, según la información de cobertura móvil declarada por las empresas operadoras al cuarto trimestre de 2024, se observa que solamente cinco (5) de las veintiséis (26) localidades rurales tienen cobertura garantizada de servicios móviles, ya sea de manera total o parcial. Estos son los centros poblados: Hormigueros, Loma de la Esperanza, Chaupe Bajo, Chaupe Alto y Huachumo5 (véase Cuadro N° 1)."

**Cuadro N° 1. Cobertura Garantizada para centros poblados rurales del Distrito
"El Carmen de la Frontera"**

Centro Poblado	Ámbito	Tecnología	Empresa
HORMIGUEROS	Rural	4G	BITEL
LOMA DE LA ESPERANZA	Rural	4G	BITEL
CHAUPE BAJO	Rural	4G	BITEL
CHAUPE ALTO	Rural	4G	BITEL
HUACHUMO	Rural	2G	TELEFÓNICA

Nota: Información al cuarto trimestre de 2024.

Fuente: Información reportada por las empresas operadoras.

Elaboración: Sub-Dirección de Regulación de la DPRC.

El día 24 de abril, recibimos la respuesta del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, quienes remitieron el informe N° 0133- 2025-MTC/27.01, en el cual se señala que:

"Se informa que la DGIC de la DGPPC trasladó el documento remitido por el Congresista a las empresas TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., ENTEL PERÚ S.A. y VIETTEL PERÚ S.A.C., mediante los Oficios Nros. 101-2025-MTC/27.01, 103-2025-MTC/27.01, 100-2025-MTC/27.01 y 102-2025-MTC/27.01, respectivamente, a fin de que evalúen la posibilidad de incluir dentro de sus planes de cobertura o

ampliaciones, la instalación y/o mejora del servicio de telefonía móvil y conmutación de datos por paquetes (Internet) - que incluye la probabilidad de instalar antenas y/o mejorar tecnología de 2G a 4G - en las localidades mencionadas en la Tabla 1 del presente informe, pertenecientes al distrito de El Carmen de la Frontera, provincia de Huancabamba, departamento de Piura. Se adjuntan al presente los mencionados oficios (Anexo N° 1)."

Asimismo, señala que *"la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en el país, es brindada sólo por las empresas privadas que cuentan con el título habilitante de Concesión, de acuerdo con sus planes de cobertura y de expansión; y no por el Estado, salvo en algunos casos a través de su rol subsidiario."*

Finalmente, el día 7 de mayo de 2025, la Comisión remitió ambas respuestas e informes a la Municipalidad Distrital El Carmen de la Frontera.

6.10. FISCALIZACIÓN A LA RENIEC POR JVC-A-H-TA – DISTRITO VEINTISÉIS DE OCTUBRE

El día 20 de Marzo del año 2025 la Junta Vecinal Comunal Asentamiento Humano Tupac Amaru II Sector III- Distrito de Veintiseis de Octubre-Piura envió un oficio al presidente de la comisión de defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos solicitando que RENIEC, actualice de manera automática y gratuita la ubicación geográfica en el DNI de todos los ciudadanos del distrito veintiséis de octubre, que permite identificar a una persona con precisión en cuanto a su lugar de nacimiento o residencia, a fin de que se detenga la vulneración de sus derechos constitucionales.

A su vez solicitaron que se requiera a la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú S.A., ENOSA, actualice de manera automática la información correcta de ubicación geográfica de todos los ciudadanos del distrito Veintiséis de Octubre, en los recibos de Luz que mensualmente emite y que luego son utilizados para realizar diferentes trámites.

El día 24 de marzo el presidente de la comisión de defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos curso un oficio a la jefa de RENIEC a fin de que brinde una respuesta con respecto a la presunta emisión errónea de datos en el DNI de los habitantes del distrito Veintiséis de Octubre.

RESPUESTA DE LA SUNAT:

El día 24 de abril la RENIEC traslado respuesta del oficio enviado por la comisión indicando lo siguiente:

- La solicitud planteada de otorgar la actualización de manera gratuita por ubicación geográfica (ubigeo) en el DNI de ciudadanos, aplicaba

únicamente a distritos creados recientemente y por un período de tiempo determinado; tal es el caso del distrito Veintiséis de Octubre, que fuera creado el 03FEB2013 mediante Ley N°29991 y cuya vigencia de gratuidad se estableció del 26OCT2013 al 06JUN2014, mediante Resolución Jefatural N°029-2014/JNAC/RENIEC.

- La Sub-Dirección de Procesamiento de Identificación, es la unidad orgánica encargada de evaluar y calificar las solicitudes de los procedimientos de identificación, actualización del Registro Único de Identificación de Personas Naturales-RUIPN y de la emisión del Documento Nacional de Identidad.
- La Guía de Procedimientos - GP 016-GRI/001 "Procesamiento de Solicitudes de DNI/DNI e y Rectificación de Datos" establece que, la inscripción en el RUIPN, o la rectificación de una inscripción ya efectuada, implica la implementación de un procedimiento que tiene carácter personalísimo, iniciándose a pedido expreso de la parte legitimada (titular o declarante) en una Oficina Registral o Agencia RENIEC a través de una ficha individualizada (Ficha Registral).
- Por otro lado, Resolución Jefatural N°000196-2024/JNAC/RENIEC, de fecha 19DIC2024, dispone la gratuidad de los procedimientos en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) de renovación del DNI electrónico o de actualización de datos en dicho documento, siempre que se tramiten conjuntamente con la actualización de la dirección domiciliaria para adultos mayores y menores de edad contemplados dentro de la clasificación socio económica de pobre o muy pobre y, estando registrado en el Padrón General de Hogares SISFOH durante el año 2025. A la fecha, el distrito de Veintiséis de Octubre si figura como beneficiario.
- Estas actualizaciones son gestionadas a través de campañas a realizar por la Dirección de Restitución de la Identidad de Apoyo Social – DRIAS, de acuerdo con la programación de las mismas; asimismo, el representante de DRIAS - Piura se ha puesto en contacto con el representante del distrito Veintiséis de Octubre, para coordinar y confirmar la fecha de realización de la campaña de actualización de datos en el DNI para los vecinos del referido distrito.

6.11. POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR AL 2030

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores, solicitó durante los últimos 5 años, a la PCM la aprobación del Plan Nacional de Protección al Consumidor. El Primer Plan Nacional de los Consumidores (2017-2020) caducó el 2020 (D.S. 024-2017-PCM). Sin embargo, no se registraron avances respecto a ella.

Desde la presidencia del congresista Manuel García Correa se impulsó que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de CEPLAN e Indecopi, apruebe la mencionada Política.

El día 31 de mayo del 2025, mediante Decreto Supremo 075-2025-PCM, se aprobó la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030, bajo la rectoría de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y trabajada de manera participativa con el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC), liderado por el Indecopi y con la asistencia técnica del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan).

Esta Política contempla objetivos, lineamientos y servicios orientados a empoderar al consumidor en sus relaciones de consumo y brindar una mayor y efectiva protección de sus derechos.

La nueva Política pone énfasis en el empoderamiento del consumidor como eje central, e incorpora acciones específicas dirigidas a los consumidores en situación de vulnerabilidad, el impulso del comercio digital, la promoción de un consumo responsable y sostenible, entre otros aspectos.

Es una herramienta valiosa para el trabajo de control político para el Parlamento por cuanto la ausencia de una Política Nacional de Protección al Consumidor ha generado un sistema fragmentado, con baja capacidad de respuesta, falta de coordinación institucional, desprotección frente a nuevas formas de comercio y vulnerabilidad para los consumidores, especialmente en regiones fuera de Lima y en sectores informales.

La política tiene carácter vinculante para todas las entidades públicas y requiere del compromiso político a todos los niveles. El Congreso, a través de todas las comisiones especializadas, pero con especial énfasis a través de la Comisión de Defensa del Consumidor, debe tener un papel activo en impulsar, aprobar y supervisar las medidas y leyes necesarias para su implementación efectiva.

Los parlamentarios en ejercicio de su rol de control político harán el seguimiento para que las acciones que plantea la Política sean efectivas y los recursos públicos se utilicen adecuadamente.

por ejemplo, a partir de ahora los organismos reguladores como Osiptel, Osinergmin, Sunass Y Ositran tiene la obligación de aplicar un régimen integral de supervisión, fiscalización, atención al usuario, educación y coordinación institucional para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores, en línea con los objetivos y lineamientos de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030.

En virtud de ello la Codeco tendrá que hacer control político bajo dichos estándares.

De ahora en adelante los parlamentarios debemos asegurar que las leyes que se plantean estén alineadas con la política para fortalecer la protección al consumidor.

Además, se deben impulsar iniciativas que faciliten la educación y la información clara para los consumidores, así como mecanismos efectivos para la defensa de sus derechos.

Son varias las instituciones obligadas para la implementación de dicha política, como la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM); el propio INDECOPI, Ministerios como el de Economía y Finanzas, Ministerio de la Producción (PRODUCE), Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Ministerio de Energía y Minas (MINEM) y el Ministerio del Ambiente (MINAM). También son responsables de implementar la Política los Organismos reguladores (Osinergmin, Osiptel, Sunass y Ositran) y otros entes públicos vinculados a la protección del consumidor.

Estas entidades tienen la responsabilidad de coordinar, supervisar y ejecutar las acciones necesarias para la implementación de la política en el marco de sus competencias específicas, asegurando la protección efectiva de los derechos de los consumidores en sus respectivos sectores.

VII. FUNCIÓN DE REPRESENTACIÓN

7.1. Eventos Organizados

7.1.1. FORO INTERNACIONAL "OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS REGULATORIOS PARA UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN EL PERÚ"

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos llevó a cabo el Foro Internacional "Oportunidades y desafíos regulatorios para una alimentación saludable en el Perú" el 30 de mayo de 2025, en el Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea del Congreso de la República. Se contó con la participación de la Organización Mundial de

la Salud - OMS, Organización Panamericana de la Salud – OPS, Ministerio de Salud – MINSA y Ministerio de Educación – MINEDU.

Participaron como ponentes Yuri Alfonso Alegre Palomino, Director Ejecutivo de la Dirección de la Promoción de la Salud, Luis Quintanilla Gutiérrez, Director General de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar, Fabio Da Silva, Asesor regional en nutrición y actividad física de la Organización Panamericana de la Salud – OPS y Jaime Delgado Zegarra, especialista.

Este foro se produce como consecuencia de la necesidad de promover el consumo de una alimentación saludable a los consumidores. Tener una mayor visión del Panorama en la región de las Américas en materia de regulación de alimentos, etiquetado frontal, fórmulas lácteas infantiles, en cuanto a los avances y desafíos que enfrenta. Puesto que la Organización Mundial de la Salud, así como la Organización Panamericana de la salud cumplen un rol importante en la implementación de políticas, normas, asistencia técnica y monitoreo para que los países promuevan una alimentación saludable y combatan los índices de malnutrición. En nuestro país se encuentra regulado por la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación saludable para Niños, Niñas y Adolescentes la cual fomenta medidas para promover una alimentación saludable y reducir la prevalencia de obesidad en el país. Mediante Decreto Supremo 012-2018-SA aprueban Manual de Advertencias Publicitarias en el marco de lo establecido en la presente Ley, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 017- 2017-SA.

Durante el foro se realizó una ronda de preguntas por parte del personal de salud a los expositores, recibieron las respuestas y reflexiones a fin de atender a dicha problemática.

El excongresista Jaime Delgado Zegarra, autor de la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, ofreció un análisis del impacto de la normativa. Por lo que, concluye que se logró que gran parte de las empresas reformularon sus productos, además que falta mejorar la fiscalización.

Por su parte la Dra. Maureen Birmingham mencionó que falta incluir el modelo de perfil de nutrientes OPS/OMS en la reglamentación para que sea conforme con la Ley. Asimismo, recalcó la importancia de incluir la reglamentación los sucedáneos de la leche. En esa misma línea, los representantes de MINSA y MINEDU se comprometieron a seguir trabajando de manera articulada en beneficio de los consumidores.



7.1.2. FORO NACIONAL PERÚ: TRANSICIÓN JUSTA HACIA ESTILOS DE VIDA SOSTENIBLES DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR 2025

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos realizó el Foro "Perú: transición justa hacia estilos

de vida sostenibles día mundial del consumidor 2025" el 14 de marzo de 2025, en el Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea del Congreso de la República. Se contó con la participación 200 ciudadanos entre los representantes de los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Pontificia Universidad Católica del Perú, Consumers International y de la sociedad civil.

Este foro se produce como consecuencia de la necesidad de promover nuevas formas o estilo de consumo en nuestra sociedad a fin de proteger la biodiversidad y frenar la contaminación; ello trae consigo la necesidad de brindar opciones de consumo sostenible y asequible que garanticen la protección y seguridad de los usuarios y consumidores. Esta iniciativa se enmarca en la celebración por el "Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2025", es una fecha dedicada a reflexionar y difundir los derechos de los consumidores a nivel mundial. Por lo que los expertos plantearon nuevas alternativas para mejorar como consumidores, proveedores y Estado.

Así mismo, es importante recalcar que los proveedores tomen conciencia de la importancia de mejorar, innovar los bienes y servicios que ofrecen a los consumidores en armonía con el medio ambiente. Del mismo modo, las instituciones del Estado necesitan reflexionar y otorgar a los ciudadanos mejores formas de relacionarnos en el mercado, es decir plantear nuevas formas de consumo que no atenten contra el normal desarrollo de las nuevas generaciones.

Cabe precisar que, el foro desarrolló dos temas durante las conferencias magistrales: "Rol de los organismos reguladores en el consumo sustentable"; y "Transitando hacia un consumo sostenible". Sobre el segundo tema, expusieron el presidente de la Asociación Peruana de Consumidores (Aspec), Crisólogo Cáceres, así como los especialistas en defensa del consumidor, Jaime Delgado y Luis Gomero.





7.1.3. CEREMONIA DE PRESENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR AL 2030

El día 17 de junio del 2025, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República del Perú, bajo la presidencia del congresista Manuel García Correa, realizó la Ceremonia de PRESENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR AL 2030.

Este evento se realizó en coordinación con la Presidencia del Congreso de la República e Indecopi. Se contó con la participación de Alberto Villanueva Eslava, Presidente de INDECOPI; Gioffianni Peirano Torriani, Presidente Ejecutivo de CEPLAN; Mauro Orlando Gutierrez Martínez, Presidente Ejecutivo de SUNASS, Jesús Guillén Marroquín, Presidente del Consejo Directivo de OSIPTEL y David Hernandez Salazar, Presidente Ejecutivo de ATU.

En la ceremonia se presentó oficialmente la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030, como una herramienta estratégica, la cual ha sido promovida desde la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, que

impulsa de manera continua la actualización del marco normativo en favor de los consumidores del país.

El presidente de la Comisión, congresista Manuel García Correa, destacó que la ausencia de una Política Nacional de Protección al Consumidor ha generado un sistema fragmentado, con baja capacidad de respuesta, falta de coordinación institucional, desprotección frente a nuevas formas de comercio y vulnerabilidad para los consumidores, especialmente en regiones fuera de Lima y en sectores informales. Sin embargo, ahora que el país ya cuenta con una política, tiene un gran instrumento orientador del accionar público para garantizar derechos, promover un consumo responsable y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones. Es un gran beneficio para los consumidores peruanos. La política tiene carácter vinculante para todas las entidades públicas y requiere del compromiso político a todos los niveles.





7.2. AUDIENCIAS PÚBLICAS

Se realizaron 5 audiencias públicas, las cuales tuvieron como principal objetivo identificar y recoger la problemática de la población asistente en materia de consumo, así como temas de interés regional y nacional. Se llevaron a cabo en la parte norte, sur y oriental del territorio nacional.

7.2.1. PRIMERA AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

En la ciudad de Piura, el 26 de setiembre de 2024, se llevó a cabo la Primera Audiencia Pública Descentralizada denominada "Empoderando al Consumidor: Conoce tus derechos para exigir mejores productos y servicios. ¡Escuchamos tu voz!", en el Auditorio del Ilustre Colegio de Abogados de Piura Av. Universitaria, Mz, M., Lotes 8-9, Urb. Miraflores, Castilla, Piura.

La audiencia tuvo como objetivo recoger la problemática que afecta a los consumidores y usuarios de la Región Piura. Se contó con la participación de Jorge Hernán Ruiz Arias, Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Piura, Idelso Manuel García Correa, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, Ernesto Bustamante Donayre, Vicepresidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los

Servicios Públicos, Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, Presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, Juan Carlos Castro Pinto, Director de Servicios Registrales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC y Nancy Figueroa Carty, Defensora del Cliente Financiero.

La audiencia reunió a 250 ciudadanos junto a autoridades nacionales y representantes de diversas instituciones, participaron activamente durante la audiencia. 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.



7.2.2. SEGUNDA AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

En Madre de Dios, el 24 de octubre de 2024, se llevó a cabo la Segunda Audiencia Pública Descentralizada denominada “Empoderando al Consumidor: Conoce tus derechos para exigir mejores productos y servicios. ¡Escuchamos tu voz!”, en el Auditorio CEPRE UNAMAD Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Av. Dos de Mayo 960, Puerto Maldonado.

La audiencia tuvo como objetivo recoger la problemática que afecta a los consumidores y usuarios de la Región Madre de Dios. Los

problemas que aquejan a los ciudadanos de esta región son sobre los servicios que brinda Indecopi, Sunnas, Plan COPESCO Nacional y Osinergmin, así como difundir las alternativas de solución a los reclamos contra los servicios del Minsa, Osiptel, Petroperú, Electro Sur Este, Emapat S.A., Ministerio de Vivienda y Ministerio de Cultura.

La audiencia contó con la participación siguientes autoridades: Alberto Villanueva Eslava, Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual– INDECOPI, Leonidas Sayas Poma, Gerente de Supervisión de Energía del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, Armando Iram Muñante Del Castillo, Jefe de la Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) de Madre de Dios de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS y Renzo Ronald Ruberto Vargas, Jefe de la Unidad de Estudios, Proyectos y Supervisión del Plan COPESCO Nacional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; y 100 ciudadanos.

Las autoridades antes mencionadas presentaron diagnósticos y propuestas para enfrentar los desafíos que afectan a los consumidores de la región. El Presidente Ejecutivo de INDECOPI, Alberto Villanueva Eslava, destacó los avances en proyectos de propiedad intelectual, como la Especialidad Tradicional Garantizada (ETG) del pescado en Paca y una posible denominación de origen para la castaña de Madre de Dios.

Por su parte, el Ingeniero Leonidas Sayas Poma, de OSINERGMIN, abordó temas relacionados con la supervisión a Electro Sur Este S.A. y la provisión de hidrocarburos, subrayando los esfuerzos realizados para garantizar un suministro confiable en la región. También, representantes de SUNASS expusieron sobre el estado del servicio de agua y saneamiento, destacando el desempeño de EMAPAT S.A. Asimismo, se abordó la situación del turismo en la región de Madre de Dios, con la presentación de Renzo Ronald Ruberto Vargas, del Plan COPESCO Nacional, quien trató sobre la problemática de los servicios turísticos y los proyectos de inversión en esta área.

La audiencia fue inaugurada por el presidente del Congreso, Eduardo Salhuana Cavides, y finalizó con la clausura a cargo del rector de la UNAMAD, Joab Maquera Ramírez.



7.2.3. TERCERA AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

En la ciudad de Piura, el 25 de febrero de 2025, se llevó a cabo la Tercera Audiencia Pública Descentralizada denominada "Problemática de la atención a los usuarios en los servicios de salud en la región Piura", en el Auditorio del Colegio Médico del Perú, Consejo Regional VII Piura en Av. Los Jacintos D-6, Urb. Miraflores, Castilla, Piura.

Se contó con la participación del congresista Idelso Manuel García Correa, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, Heidy Juárez Calle, Congresista, Jorge Víctor Espinoza Cuadros, Decano Colegio Médico del Perú, Consejo Regional VII Piura, Luis Melchor Loro Chero, Superintendente adjunto de SUSALUD, Edward Dennis Mandaré Durán, Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Gestión en Salud del MINSA, Samuel Seferino Rodríguez Valero, Dirección de Equipamiento y Mantenimiento del MINSA y Eglá Betty Salazar Arias, Gerente de la Red Asistencial Piura de ESSALUD, Edgar Allinson Vilela Adanaque, Jefe de la ORI Piura del INDECOPI.

La audiencia reunió a 180 ciudadanos, estudiantes de carreras de ciencias de la salud, representantes de asociaciones de pacientes y usuarios de los centros de salud junto con autoridades nacionales y representantes de diversas instituciones, participaron activamente durante la audiencia.

Entre los principales problemas señalados destacaron la falta de equipamiento en hospitales, la escasez de medicamentos esenciales, la falta de accesibilidad para personas con discapacidad y deficiencias en la infraestructura de los establecimientos de salud.

N°	OFICIO	PEDIDO	INSTITUCIÓN
1	298/2024-2025-CODECO-CR	Zoila Silupu, Promotora de la Asociación por la Vida, señaló que los equipos para realizar las tomografías y endoscopias en el Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2 se encuentran inoperativos, siendo un hospital de referencia en el que llegan pacientes de toda la provincia de Piura.	MINSA
2	299/2024-2025-CODECO-CR	Dr. José Enrique, Neurólogo de la Dirección Sub Regional de Salud "Luciano Castillo Colonna" – Sullana señaló que tienen problemas con el servicio del agua, lo que podría crear un ambiente propio para el dengue. Asimismo, señaló que observa un canal vial lleno de aguas residuales, el cual afecta y pone en riesgo la salud de los ciudadanos.	SUNASS
3	300/2024-2025-CODECO-CR	En E.S. II-1 Hospital Chulucanas el nosocomio atiende al doble de pacientes de lo estipulado en su capacidad y que no contaría con el presupuesto necesario para las medicinas. En el Hospital Santa Rosa tendría una situación económica y presupuestaria deficiente, lo que complicaría no contar con insumos y materiales de atención para los pacientes.	MINSA
4	301/2024-2025-CODECO-CR	Wilder Farfán, Secretario de la Federación Nacional Unificada de Trabajadores de Salud Administrativos (Fenutssa) - Piura señaló que existiría un incumplimiento del convenio colectivo entre su institución y Fenutssa, por lo que aún no cuentan con uniformes para trabajar.	GORE PIURA
5	305/2024-2025-CODECO-CR	Eduardo Cherre Panta, representante de la Organización Comunitaria Nueva Vida, señaló que existe una grave escasez de retrovirales, desde hace 2 meses, lo cual perjudica a los pacientes con VIH y TBC.	MINSA
6	306/2024-2025-CODECO-CR	Víctor Nolasco, Presidente de la Asociación de Hemofilia señaló que existe escasez del medicamento factor VIII, dirigido a los pacientes con hemofilia. Asimismo, denunció que los hospitales de Essalud de la región, no cuentan con los reactivos necesarios para los análisis.	ESSALUD
7	307/2024-2025-CODECO-CR	Nelly Castillo Peña de la Asociación de Mujeres de Paita, señaló que existe una gran escasez de medicamentos en la ciudad, lo que perjudica la adecuada atención de los pacientes.	MINSA
8	308/2024-2025-CODECO-CR	Asimismo, manifestó que los médicos no cumplen con un horario laboral, lo que perjudicaría la adecuada atención de los pacientes en la ciudad.	SUSALUD
9	309/2024-2025-CODECO-CR	Ana Isabel López Presidenta de la Asociación Regional de Familiares Cuidadores de Piura, quien manifestó que existiría una presunta y sistemática falta del libro de reclamaciones en los establecimientos de salud de las zonas rurales, lo que perjudicaría el derecho de los usuarios y pacientes de la región de Piura.	CONTRALORÍA
10	310/2024-2025-CODECO-CR		MINSA

11	311/2024-2025-CODECO-CR	Problemática de la Dirección Sub Regional de Salud Morropón Huancabamba, acerca de la falta de recurso humano de salud para los establecimientos de salud de dicha provincia.	GOPE PIURA
12	312/2024-2025-CODECO-CR	Problemática de la Dirección Regional de Salud Piura, acerca de la falta de presupuesto, problemas en la infraestructura y falta de recursos humanos que afectan el normal desarrollo de las actividades.	GOPE PIURA



7.2.4. CUARTA AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

En la región Tacna, el martes 6 de mayo de 2025, se llevó a cabo la Cuarta Audiencia Pública Descentralizada denominada "Problemática en la calidad de los servicios turísticos en la región Tacna", en el Auditorio de la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, AV. Municipal S/N cuadra 12 con Calle Rufino Albarracín P-4.

Esta audiencia tuvo como objetivos recoger la problemática que afecta a los usuarios en los servicios turísticos de la Región, conocer los problemas que aquejan a los ciudadanos de Tacna, sobre los servicios turísticos que brindan las Instituciones Públicas y Privadas, y gestionar ante las entidades correspondientes las alternativas de solución a los reclamos de los servicios turísticos a nivel nacional.

El Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, Idelso Manuel García Correa desarrolló la audiencia contando con la participación de la congresista Nieves Esmeralda Limachi Quispe, Úrsula Desilú León Chempén,

Ministra de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, Alberto Villanueva Eslava, Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y Pascual Guisa Bravo, Alcalde Provincial de Tacna.

Se recibieron denuncias de usuarios del servicio turísticos y se generaron los oficios respectivos ante las instituciones competentes a fin de atender la problemática recibida. Por su parte, la Ministra de Comercio Exterior y Turismo expresó en respuesta a los pedidos de los usuarios Tacneños que trabaja con la Mesa Ejecutiva de Turismo en la ampliación del complejo fronterizo Santa Rosa, la implementación del sistema de control "semáforo" junto con las autoridades chilenas, y el mejoramiento de zonas de amortiguamiento vehicular y control de carga.

El presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Alberto Villanueva Eslava, quien expuso los avances de la institución en defensa del consumidor y destacó la importancia de desconcentrar sus funciones para una atención más oportuna en regiones como Tacna. Entre los ponentes también estuvieron la intendenta de la Aduana de Tacna, Rosa Dueñas Cruz; el presidente de ADEPCO Tacna, Braddy Alave Apaza; y el presidente de la Asociación Peruana de Protección y Defensa del Consumidor y Usuario, Edgar Fernando Hurtado Zegarra, quienes abordaron los desafíos y propuestas para elevar la calidad del turismo regional.



7.2.5. QUINTA AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

En la región Piura, el jueves 26 de junio de 2025, se llevó a cabo la Quinta Audiencia Pública Descentralizada denominada "Problemática del usuario del servicio de agua potable y saneamiento y balance de gestión", en la Aula Magna de la Universidad Privada Antenor Orrego - Campus Piura, Parcela Norte 03 (Carretera a Los Ejidos), Piura.

Esta audiencia tuvo como objetivos recoger la problemática que afecta a los usuarios en los servicios de agua y saneamiento de la Región, y gestionar ante las entidades correspondientes las alternativas de solución a los reclamos de los usuarios.

El Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, Idelso Manuel García Correa desarrolló la audiencia contando con la participación del congresista Miguel Angel Ciccía Vásquez, la congresista Cruz María Zeta Chunga, Durich Francisco Whittembury Talledo, Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, José Miguel Kobashikawa Maekawa, director de la Dirección de Fiscalización de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, Carlos Huaman Huancaya, Director de Política de Descentralización Fiscal y Finanzas Subnacionales del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF y Dany Rafael Jaime De La Cruz, Administrador de la Administración Local de Agua Medio y Bajo Piura de la Autoridad Nacional del Agua – ANA

El Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos expuso su balance de gestión anual y los representantes de SUNASS, MEF y ANA expusieron sobre el estado actual del servicio y la implementación del canon hídrico como medida de compensación a las zonas afectadas por el trasvase de aguas.

Los usuarios manifestaron sus reclamos del servicio de agua y saneamiento, por lo que se generaron los oficios respectivos ante las instituciones competentes a fin de atender la problemática recibida. Ante ello el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento asumió el compromiso de incluir la rehabilitación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Arenal en el Proyecto de Presupuesto 2026, este anuncio se dio en respuesta a las inquietudes planteadas por los asistentes.

El Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos anunció que el miércoles próximo se reuniría con el presidente de SUNASS, Mauro Gutiérrez Martínez a fin de conocer el funcionamiento del sistema digital Cami Yaku, que

monitorea en tiempo real la calidad del agua potable en diversas regiones del país.



7.3. MESAS DE TRABAJO

Nº	MESA DE TRABAJO	LUGAR Y FECHA
1	Análisis de la propuesta del texto sustitutorio a presentarse en el dictamen del Proyecto de Ley 4277/2022-CR, Ley que regula La venta de entradas a eventos de concurrencia masiva.	LIMA 17 de setiembre de 2024 Sala 6 "Tupac Amaru y Micaela Bastidas" del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República.
	<u>PARTICIPANTES:</u> • KATIA PEÑALOZA VASALLO, Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor– INDECOPI. • TERESA RAMÍREZ GUADALUPE, Representante del INDECOPI. • OSWALDO JUMPA VARELA, Gerente de VENUES PERU S.A.C. • LUIS GONZALES ORELLANA, Representante de TICKETMASTER PERU. • ANDREA HABLUTZEL LINO, Representante de TICKETMASTER PERU. • CINTHIA CARRASCO FERNANDEZ, Representante de TICKETMASTER PERU. • GILDA ORTIZ YAÑEZ, Representante del IPD. • CLAUDIA VARGAS SALAS, Representante del Ministerio de Cultura. • JOHAAN RENTERÍA CARRERA, Representante del Ministerio de Cultura. • CRNL. EDUARDO FRÍAS LÓPEZ, Representante del Ministerio del Interior.	

- **VÍCTOR EDUARDO JARA ALBUJAR**, Representante del Ministerio del Interior.
- **GONZALO GIRÓN ROMÁN**, Representante del Ministerio del Interior.



2	Estudio y análisis de los Proyectos de Ley: • Proyecto de Ley 6317/2023-CR • Proyecto de Ley 6325/2023-CR • Proyecto de Ley 7075/2023-CR • Proyecto de Ley 8239/2023-CR	LIMA 02 de octubre de 2024 Sala 6 "Tupac Amaru y Micaela Bastidas del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República.
	<u>PARTICIPANTES:</u> • REBECA KARINA APARICIO ALDANA, Especialista Legal de la Dirección de Datos Personales. • JOSUÉ SANDOVAL, Especialista de la Dirección de Protección al Consumidor del INDECOPI. • EDMUNDO PAREDES VARGAS, Jefe del Departamento de Central de Riesgos de la SBS. • FRANCISCO VITE SHELTON, Analista Principal de Central de Riesgos II de la SBS. • JAMILE VALLÉS ESPINOZA, Intendente del Departamento de Análisis de Conducta de Mercado de la SBS. • ALDO MATSUOKA TANAKA, Analista Principal de Regulación I de la SBS. • JAVIER MORI COCKBURN, Gerente General de EQUIFAX PERÚ S.A. • JOSÉ RUEDA, Coordinador Parlamentario. • DAN CARRERA SANTOS, Coordinador Parlamentario de ASBANC. • JORGE ANTONIO DELGADO, Representante de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú - ASOMIF PERÚ.	

		
3	Estudio y análisis del Proyecto de Ley 8608/2024-CR, Ley que implementa criterios de contenidos a las sinopsis de las obras cinematográficas dirigidos al público menor de edad.	LIMA 16 de octubre de 2024 Sala 6 "Tupac Amaru y Micaela Bastidas" del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República. <u>PARTICIPANTES:</u> • ROSSANA BAUTISTA, Ejecutivo de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del INDECOPI. • ERICK RONALD SARA FALCÓN, Apoyo Legal de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del INDECOPI. • IORELLA CHIPANA, Especialista 2 de la CCD del INDECOPI. • ERIKA CHÁVEZ HUAMÁN, Directora de la Dirección de Audiovisual, la Fonografía y los Nuevos Medios del Ministerio de Cultura. • BRAULIO MIRANO SHUCÑIER, Asesor Legal de la Dirección de Audiovisual, la Fonografía y los Nuevos Medios del Ministerio de Cultura. • CLAUDIA VARGAS SALAS, Asesora Legal de la Dirección General de Industria Culturales y Artes del Ministerio de Cultura. • GLADYS ZEVALLOS, Representante del Ministerio de Cultura. • RUBÉN APONTE BONIFAZ, Especialista de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
4	Problemática del trabajo que realizan las asociaciones de consumidores, así como los retos que enfrentan en el desarrollo de sus objetivos, en el marco de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	LIMA 04 de febrero de 2025 Sala 3 "Luis Bedoya Reyes" del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República.

PARTICIPANTES:

- **KATIA PEÑALOZA VASALLO**, Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del INDECOPI.
- **TATIANA MERCEDES PICCINI ANTÓN**, Director de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL.
- **HAYINE GUSUKUMA LOZANO**, Subdirectora de Protección al Usuario del OSIPTEL.
- **MATILDE GONZALES**, Coordinadora Legal del OSIPTEL.
- **CRISÓLOGO CÁCERES VALLE**, Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios -ASPEC.
- **JULIO JESÚS RONCAL BRICEÑO**, Asociado Fundador de ACUREA.
- **JHON HERINK ZUTA PLASENCIA**, Asociado Adherente de ACUREA.
- **ESTEBAN CARBONEL**, Presidente de la Asociación de Protección al Usuario – APU.
- **MÓNICA TAMBINI ÁVILA**, Presidenta de la Asociación de Consumidores Fashion Law Latam.
- **ROSS BARRANTES**, Directora de Fashion Law.



5

Observaciones formuladas por la Presidencia de la República a la Autógrafa de la Ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, para disponer la devolución de pago y compensación al usuario en caso de interrupción del servicio de agua potable o alcantarillado. (Proyecto de Ley 4553/2022-CR).

LIMA

11 de febrero de 2025
Sala 5 "Gustavo Mohme" del edificio
Víctor Raúl Haya de la Torre del
Congreso de la República.

PARTICIPANTES:

- **JOSÉ LUIS PATIÑO VERA**, Director de la Dirección de Usuarios de la SUNASS.
- **ROSA MARÍA MEZA SALAZAR**, Especialista en Análisis Regulatorio de la SUNASS.
- **FERNANDO FRANCOISE ESPINO MIRANDA**, Especialista Legal de la SUNASS.
- **DIANA PATRICIA VIGO CUBAS**, Especialista Económico en Impacto Regulatorio de la SUNASS.
- **JOSÉ LUIS AGÜERO LOVATÓN**, Adjunto de la Adjuntía para la Administración Estatal de la Defensoría del Pueblo.



6 Regulación de la Actividad de Arrendamiento Turístico bajo los alcances del dictamen aprobado en la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. (Proyectos de Ley 5467/2022-CR, 9084/2024-CR y 9362/2024-CR).

LIMA

11 de febrero de 2025
Sala 5 "Gustavo Mohme" del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República.

PARTICIPANTES:

- **KATIA PEÑALOZA VASALLO**, Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del INDECOPI.
- **RUTH MILAGROS GARCÍA CRUZ**, Directora de Normatividad y Calidad Turística del MINCETUR.
- **RENZO LOZANO**, Especialista de Gestión Turística del MINCETUR.
- **BRUNO FERNÁNDEZ DE CÓRDOVA JÁUREGUI**, Representante de NIUBOX.
- **ROMMEL ABILIO INFANTE ASTO**, Representante de NIUBOX.

- **BRENDA SPARROW**, Gerenta de Asuntos Legales y Regulatorios de COMEX PERÚ



7.4. REUNIONES DE TRABAJO

7.4.1. Reunión con representantes de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF PERÚ). Durante el encuentro, se abordaron temas cruciales como la proliferación de créditos informales y las regulaciones que afectan al sector microfinanciero. ASOMIF PERÚ, que agrupa a diversas entidades financieras, destacó la importancia de promover la inclusión financiera para emprendedores y pequeños empresarios peruanos.



7.4.2. Reunión con los representantes de las Asociaciones de Consumidores del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC). En este encuentro protocolar, los representantes Ubén Atoche Kong de AINCUS y Juan Enrique Zegarra de ASCOPS expresaron su disposición a colaborar y sus expectativas para representar los intereses de millones de consumidores peruanos y asegurar el correcto orden del mercado.



7.4.3. Reunión con representantes de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN). En este encuentro, se abordaron temas cruciales para la defensa de los derechos de los consumidores en los sectores vial, portuario, aeroportuario, metro y telecomunicaciones. AFIN expresó su compromiso de colaborar con la Comisión para asegurar la protección de los consumidores y mejorar la calidad de los servicios.



- 7.4.4.** Reunión con representantes de Airbnb para América Latina. Durante el encuentro, se discutieron experiencias de regulación en protección al consumidor y se intercambiaron perspectivas sobre la actividad de alquiler temporal y los servicios turísticos. Esta reunión marca un paso importante hacia la promoción de una regulación que respalde los derechos de los consumidores y fomente la competitividad del sector turístico.



- 7.4.5.** Reunión con el presidente de la Cámara Nacional de Turismo del Perú (CANATUR), José Enrique Koechlin von Stein, y el Gerente General, Carlos Mario Loayza Camarena. Durante el encuentro, CANATUR expresó su preocupación por la seguridad y los accesos del nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, cuya inauguración está prevista para los próximos meses. La reunión subrayó la importancia de garantizar un entorno seguro y accesible para todos los usuarios del aeropuerto.



7.4.6. Reunión con representantes de Telefónica Perú. Durante el encuentro, Telefónica Perú manifestó su respaldo al texto sustitutorio del Proyecto de Ley 2942, que busca proteger a los consumidores de las llamadas spam. Además, presentaron sus proyectos actuales y futuras iniciativas para mejorar la conectividad y los servicios de telecomunicaciones en beneficio de todos los peruanos.



7.4.7. Reunión con el representante de Vali Consultores, una firma especializada en asuntos públicos y de gobierno en la Región Andina. Durante el encuentro, se discutieron las prioridades legislativas del Congreso de la República del Perú y el trabajo actual de la Comisión.

Vali Consultores compartió su experiencia en monitoreo legislativo y análisis de políticas de defensa del consumidor en países como Colombia y México, y expresó su interés en colaborar para generar soluciones sostenibles en el contexto peruano.



7.4.8. Reunión con representantes de la Asociación de Empresas Administradoras de Fondos Colectivos (ADEAFCO). Durante el encuentro, se discutieron los proyectos de ley 5851 y 5920, y se presentaron importantes comentarios y argumentos técnicos del gremio que agrupa a las principales empresas administradoras de fondos colectivos del país.



7.4.9. Reunión con representantes de la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI). Durante el encuentro, se discutieron temas cruciales para el desarrollo y la sostenibilidad del sector vivienda y construcción en el país. Esta reunión refuerza el compromiso de trabajar conjuntamente para promover la formalización, competitividad e integridad del sector, buscando siempre el bienestar de los peruanos y el acceso a una vivienda asequible para todos.



7.4.10. Reunión con representantes de Telefónica del Perú, quienes informaron sobre el impacto de su situación financiera, su compromiso de mejorar y seguir avanzando en su proceso de transformación digital y su rol en el transporte de señales para otras operadoras. Asimismo, aseguraron la continuidad y mejora del servicio con un enfoque en sostenibilidad y expresaron su respaldo a la Ley Antispam.

Asimismo, inmediatamente después se reunió con representantes de la Coordinadora Sindical de Telefónica, quienes expusieron su preocupación por la falta de mantenimiento preventivo en las redes de telecomunicaciones y su impacto en la calidad del servicio. Asimismo, plantearon la necesidad de que las empresas del sector brinden atención al usuario sin intermediación de sistemas automatizados.



- 7.4.11.** Reunión con el presidente de la Asociación Latinoamericana de Microfinanzas, Jorge Delgado Aguirre. Durante la reunión se abordaron diversos aspectos del nuevo reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, recientemente en vigor, y su impacto en el sector.



- 7.4.12.** Reunión con representantes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) analizaron el predictamen de los proyectos de ley 1874/2021-CR y 9509/2024-CR.

La propuesta, que modifica la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, plantea establecer mecanismos de compensación para los usuarios ante retrasos en vuelos nacionales. Durante la reunión, la IATA expresó su respaldo a la iniciativa, destacando la importancia de garantizar derechos claros para los pasajeros.



- 7.4.13.** Reunión con dirigentes de asociaciones de pensionistas para atender sus preocupaciones en materia previsional. Durante la reunión se abordaron temas como la acreditación anticipada de aportes al Sistema Nacional de Pensiones, la demora en la resolución de recursos impugnativos por parte del Tribunal Administrativo Previsional, y la necesidad de contar con canales de atención eficaces para los afiliados.



- 7.4.14.** Reunión con funcionarios del área técnica de la Gerencia de Estudios Económicos de Ositrán. Durante el encuentro, se abordaron aspectos relacionados con la implementación de la Tarifa Unificada de Uso Aeroportuario (TUUA) de transferencia, que se aplicará a los pasajeros en tránsito en el nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.



7.4.15. Reunión con el Defensor del Pueblo y congresistas de la Comisión de Defensa del Consumidor, junto a representantes de Competitividad del MEF. Discutimos la eliminación de barreras burocráticas para mejorar la competitividad y proteger los derechos de los consumidores.

Analizamos propuestas legislativas para simplificar trámites y reducir la burocracia en diferentes sectores. También exploramos iniciativas para promover un entorno empresarial favorable y mejorar la calidad de los servicios públicos. La cooperación interinstitucional es clave para lograr estos objetivos.



7.5. CARTILLA DEL CONSUMIDOR

Como presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, tengo el honor de presentar "La Cartilla del Consumidor", un recurso diseñado para brindar a todos los peruanos información útil sobre las instituciones, tanto públicas como privadas, responsables de recibir, tramitar y resolver reclamos, denuncias, demandas y solicitudes.

La defensa del consumidor es un pilar fundamental en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. En ese sentido, esta cartilla servirá como una guía práctica para que los ciudadanos conozcan dónde presentar sus reclamos ante organismos reguladores, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), la Defensoría del Pueblo, entre otras entidades que velan por la protección de sus derechos.

Desde la Comisión de Defensa del Consumidor, trabajamos para que el Estado garantice procedimientos administrativos y judiciales ágiles y efectivos en la resolución de conflictos de consumo. Asimismo, promovemos mecanismos alternativos de solución de controversias que permitan a los ciudadanos obtener respuestas oportunas sin necesidad de trámites engorrosos.

Creemos firmemente en la importancia de una protección al consumidor con enfoque integral y de alcance nacional. Por ello, esta cartilla incluye información sobre las asociaciones de consumidores registradas ante INDECOPI, las cuales cumplen un rol esencial en la orientación y representación de quienes requieren asesoramiento en la defensa de sus derechos.

Nuestro compromiso es seguir fortaleciendo la normativa y las políticas públicas que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores peruanos. Esperamos que esta cartilla sea una herramienta útil y que contribuya a una mayor participación y empoderamiento de los ciudadanos en la defensa de sus derechos como consumidores.

Esta guía ha sido diseñada especialmente para que llegue a todos los rincones de nuestro país. Se imprimieron más de 1500 ejemplares que fueron repartidas a nivel nacional a las 1831 municipalidades con el fin de acercar a los consumidores al Estado.



7.6. CONVENIO CON INDECOPI

Con fecha 4 de marzo de 2008, EL CONGRESO, EL INDECOPI y la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante CODECO). suscribieron el Convenio de Cooperación Institucional N° 04-2008- OAJ/CR, a través del cual se estableció una relación de colaboración mutua entre las partes con el objeto de sumar esfuerzos, capacidades, competencias e iniciativas conjuntas que contribuyan a brindar orientación, información y protección eficaz a los consumidores que se apersonen a las instalaciones de EL CONGRESO. Dicho convenio, tiene como objetivo específico el funcionamiento de una Plataforma de Atención al Consumidor de EL INDECOPI en EL CONGRESO (en adelante, LA PLATAFORMA), el mismo que fue ratificado mediante el Convenio N° 013-2012-OAJ/CR; suscrito el 23 de julio de 2012.

El Convenio N° 013-2012-OAJ/CR se ha ejecutado ininterrumpidamente desde su suscripción a la fecha, con el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Consumidor de EL INDECOPI en EL CONGRESO. No obstante, en atención de los resultados obtenidos tras la ejecución de dicho Convenio, las partes han identificado como oportunidad de mejora, la necesidad de llevar adelante una serie de acciones que permitan reforzar y promover los servicios que se brindan en la mencionada plataforma, entre otras actividades de cooperación interinstitucional.

El objeto del presente convenio es establecer una relación de colaboración entre LAS PARTES que permita asegurar el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Consumidor (LA PLATAFORMA) de EL INDECOPI en EL CONGRESO en la cual se brinda orientación, información y protección eficaz a los consumidores.

LAS PARTES acuerdan desarrollar, en la medida de sus posibilidades y en forma conjunta, las siguientes actividades:

- a) Garantizar el funcionamiento de LA PLATAFORMA en EL CONGRESO.
- b) Elaborar y ejecutar de manera conjunta el programa de actividades o plan de trabajo de difusión, fomento y demás obligaciones que devengan del presente convenio.

Donde la Vigencia de El presente Convenio de Cooperación Interinstitucional tendrá una vigencia-de dos (02) años, contados a partir del día de su suscripción por ambas partes, el cual será renovado automáticamente, por periodos iguales.



VIII. PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

El Módulo de Defensa del Consumidor, ofrece servicio de orientación, información y recepción de quejas, denuncias o reclamos de los ciudadanos o consumidores contra distintas Entidades Reguladoras del Estado como (OSINERGMIN, SUNASS, INDECOPI, OSIPTE, SUTRAN, SBS, SUSALUD, ETC).

Para lo cual se toma el siguiente Procedimiento:

- **Reclamos y/o Quejas y Denuncias:** Facilita los mecanismos para que los consumidores puedan presentar denuncias y reclamos y/o quejas por incumplimientos o prácticas abusivas al consumidor.
- **Procedimientos Administrativos:** En resumen, el módulo de Defensa del Consumidor es un órgano clave en la protección de los consumidores, garantizando que puedan ejercer sus derechos en el mercado y teniendo una defensa eficaz contra las prácticas abusivas que se hace al consumidor.

8.1. MÓDULO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

Durante el presente período legislativo, y en el marco de las actividades realizadas, el Módulo de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos - instancia encargada de la atención y orientación al ciudadano - ha recibido quejas, denuncias y reclamos, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Estas comunicaciones fueron canalizadas a través de diferentes medios, tales como el formulario virtual de la Plataforma de Atención al Consumidor, el correo institucional (codeco@congreso.gob.pe), así como de manera presencial en nuestras oficinas. Todos los casos fueron derivados a las entidades reguladoras correspondientes, con el propósito de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y garantizar la protección de sus derechos como consumidores.

Asimismo, en virtud del **Convenio N.º 001-2025-AAJ-OM-CR**, suscrito el 13 de marzo de 2025 entre la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), se restableció la cooperación entre ambas instituciones, permitiendo que personal de INDECOPI atienda denuncias y quejas directamente en el módulo.

Las atenciones brindadas tanto por el personal de la Comisión como por INDECOPI fueron procesadas y gestionadas durante el periodo comprendido entre los años 2024 y 2025.

8.2. REPORTE DE ATENCIÓN REALIZADAS POR INDECOPI

Desde el 4 de marzo de 2008 se instaló la Oficina Local del Congreso de la República, mediante Convenio Interinstitucional entre el Congreso de la República y el Indecopi, donde la Comisión de Defensa del Consumidor es la encargada de administrar las obligaciones contraídas.

8.2.1. Funciones de la Oficina Local del Congreso de la República:

- Servicio de Atención al Ciudadano - SAC, instancia que de manera gratuita atiende reclamos y consultas en temas de competencia del INDECOPI y ofrece el mecanismo de conciliación de reclamos.
- Promoción de registro de marcas, entre otros mecanismos de protección de la Propiedad Intelectual.

Cabe precisar que, la Plataforma de Atención al Usuario, tiene entre sus principales funciones el Servicio de Atención al Ciudadano, instancia que de manera gratuita atiende reclamos en materia de protección al consumidor y brinda asesorías en temas de competencia del INDECOPI. Asimismo, promueve el registro de marcas, entre otros mecanismos de protección de la Propiedad Intelectual. A continuación, se detallan las cifras alcanzadas en asesorías y reclamos durante el periodo del 01 de enero 2024 al 31 de mayo de 2025.

8.2.2. Estadísticas relevantes

Servicio de Atención al Ciudadano	2024	May-2025	TOTAL
Asesorías	6744	3762	10506
Reclamos ingresados	3233	1750	4983
Reclamos Resueltos	3405	1827	5232

Reclamos Resueltos	2024	May-2025	TOTAL
Conciliados	174	93	267
No conciliados	557	298	855
Inasistencia ambas partes	45	14	59
Inasistencia del reclamante	197	100	297
Inasistencia del reclamado	184	73	257
Desistimiento del reclamante*	8	2	10
Otras formas de conclusión**	2240	1247	3487
TOTAL	3405	1827	5232

Nota:

(*) Inasistencia injustificada a la segunda citación

(**) Mediado, desistimiento del reclamante que no desea continuar con el proceso del reclamo, abandono, falta de dato del proveedor, derivación

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC

Elaboración: Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales

N°	Sector Económico	2024	May-2025	Total 2024- 2025
1	Sistema financiero	1,114	574	1,688
2	Servicios profesionales, técnicos y otros	320	144	464
3	Telecomunicaciones	307	185	492
4	Comercio mayorista de otros productos	194	100	294
5	Comercio minorista de otros productos	169	100	269
6	Educación	150	105	255
7	Act. artísticas, entretenimiento. y esparcimiento.	137	42	179
8	Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado	128	77	205
9	Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	95	43	138
10	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	87	46	133
	Otros sectores	532	334	866
	Total	3,233	1,750	4,983

Nota: Información preliminar al cierre de mayo 2025

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC

Elaboración: Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales

N°	Proveedor	2024	2025	Total 2024-2025
1	Banco Internacional del Perú	212	109	321
2	Banco de Crédito del Perú	221	82	303
3	Banco BBVA Perú	150	67	217
4	Scotiabank Perú SAA	110	59	169
5	Telefónica del Perú SAA	94	43	137
6	Banco Falabella Perú S.A	76	46	122
7	Financiera Oh! S.A.	73	38	111
8	Falabella.com S.A.C.	73	29	102
9	América Móvil Perú S.A.C.	50	39	89
10	Entel Perú S.A.	50	28	78
	Otros proveedores ^{1/}	2,124	1,210	3,334
Total		3,233	1,750	4,983

Nota: Información preliminar al cierre de mayo 2025

1/ Incluye otros proveedores como Delivery Hero Peru S.A.C, Saga Falabella S.A., Rappi S.A.C, Diners Club Perú S.A., Banco Ripley Perú S.A., entre otros.

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

8.2.3. Datos de Contacto

Oficina Local del Congreso de la República

- Responsable de Oficina: Rocio Muñoz Huaña
- Teléfono fijo : 01-2277800 anexo 3210
- Teléfono celular : 951915363 (llamadas y whatsapp)
- Dirección : Plaza José Faustino Sánchez Carrión - Jr. Andahuaylas S/N, Cercado de Lima
- Horario de atención : lunes a viernes, de 09:00 de la mañana a 05:00 de la tarde.

8.3. Reporte de atención en Módulo a cargo de la Comisión.

INGRESADOS	106
CONCLUIDOS	65
EN PROCESO DE ATENCIÓN	41

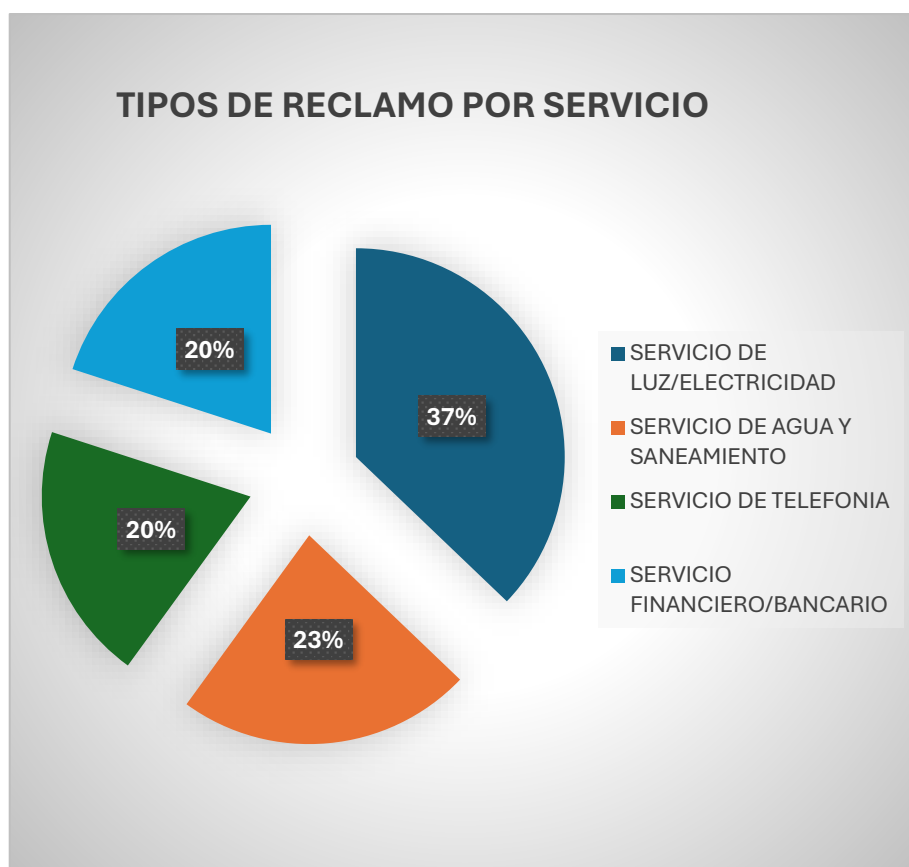
ATENCIONES POR TIPOS DE RECLAMO

TIPOS DE RECLAMO	NÚMERO DE RECLAMO
SERVICIO DE LUZ/ELECTRICIDAD	13
SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO	8
SERVICIO DE TELEFONIA	7
SERVICIO FINANCIERO/BANCARIO	7
SERVICIO DE GAS	2
SERVICIO DE SALUD	6
SERVICIO DE AEROLINEA	1
SERVICIO DE SEGUROS	2
OSINERGMIN	10
OSIPTEL	11
INDECOPI	14
SBS	4
FONAVI	3
MUNICIPALIDADES	2
DCF	1
SUTRAN	1
IPD	1
SUNARP	1
SAT	1
COFOPRI	1
MINISTERIOS	7
INCAMOTORS	1
MAQUISISTEMAS	1
CENTRAL DE RIESGOS	1

8.3.1. ATENCIONES POR TIPOS DE RECLAMO ENTIDAD REGULADORA

De acuerdo con el grafico se evidencia que el mayor porcentaje de reclamos recibidos; es en primer lugar es del servicio de luz/electricidad, como segundo lugar el servicio de agua y saneamiento, seguido del servicio de telefonía y por último el servicio.

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
OSINERGMIN	25	23.60%
INDECOPI	25	23.60%
OSIPTEL	16	15.10%
SUNASS	8	7.50%
SBS	6	5.70%
DCF (Defensoría del Cliente Financiero)	4	3.80%
FONAVI	3	2.80%
SUSALUD	2	1.90%
MUNICIPALIDADES (Cusco, La Victoria)	2	1.90%
MINISTERIOS (MINSA, MEF, MININTER, MINEDU, MTC, VIVIENDA, RELACIONES EXTERIORES)	9	8.50%
OTROS (DP, SUNARP, SAT, SUTRAN, IPD, COFOPRI)	6	5.70%
TOTAL	106	100%



Es todo cuanto informo.

Lima, 15 de Julio de 2025.

IDELSO MANUEL GARCÍA CORREA
Presidente
Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos 2024-2025