



PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR A FIN DE SIMPLIFICAR EL ACCESO A LOS PROCEDIMIENTOS DE BAJA Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

La congresista **DIANA CAROLINA GONZALES DELGADO** del grupo parlamentario Avanza País, ejerciendo el derecho a iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú y el inciso c) del artículo 22° y los artículos 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente proyecto de ley:

FÓRMULA LEGAL

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR A FIN DE SIMPLIFICAR EL ACCESO A LOS PROCEDIMIENTOS DE BAJA Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo único. - Modificación del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para incorporar el párrafo 66.9 en los siguientes términos:

"Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

(...)

66.9 Las empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones y gas natural deben proporcionar en todos sus canales de atención presenciales, digitales y telefónicos las opciones de solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio. En los canales digitales, estas deben encontrarse en la página principal y en los canales telefónicos en el menú de inicio. En el caso de las empresas proveedoras de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, las mismas condiciones se aplican a la solicitud de suspensión temporal del servicio.

El trámite de suspensión temporal y cancelación/baja del servicio debe ser célere y seguir el principio de simplicidad que rige los procedimientos. Asimismo, debe admitirse la presentación de documentos sucedáneos de los originales establecidos por ley".

Lima, 02 de noviembre de 2023



DIANA CAROLINA GONZALES DELGADO

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Firmado digitalmente por:
GONZALES DELGADO Diana
Carolina FAU 20181740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/11/2023 12:48:00-0500



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20181740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/11/2023 14:53:08-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20181740126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/11/2023 15:50:47-0500



Firmado digitalmente por:
WILLIAMS ZAPATA Jose
Daniel FAU 20181740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/11/2023 17:03:30-0500



Firmado digitalmente por:
CHIRINOS VENEGAS Patricia
Rosa FAU 20181740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/11/2023 13:23:18-0500



Firmado digitalmente por:
YARROW LUMBRERAS Norma
Martina FAU 20181740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/11/2023 16:15:52-0500



Firmado digitalmente por:
YARROW LUMBRERAS Norma
Martina FAU 20181740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/11/2023 16:15:43-0500



CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **8** de **noviembre** de **2023**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° **6342/2023-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

- 1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**


.....
GIOVANNI FORNO FLOREZ
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. EXPOSICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Uno de los problemas que enfrentan los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y gas natural es el difícil acceso a los procedimientos de baja o cancelación de dichos servicios. Basta con realizar una búsqueda rápida en redes sociales para encontrar cientos de quejas de diversos usuarios indicando que no le es posible o les es en extremo difícil darle de baja a sus servicios.

Algunas de las principales dificultades que estos enfrentan giran en torno a que 1) algunas empresas solo permiten realizar dicho trámite de manera presencial en sus oficinas, mientras que otras indican que la solicitud de baja solo se realiza vía telefónica y no de manera presencial; y, que 2) cuando los usuarios buscan realizar la solicitud vía telefónica los derivan múltiples veces a operadores de diversas áreas que no tienen a su cargo dicho trámite, alargando de forma innecesaria el procedimiento. Otros reclamos responden a que al momento de contactarse vía telefónica para solicitar la baja, es común que la llamada se corte.

También se conocen casos donde documentos sucedáneos requeridos no son aceptados para la baja del servicio. Por ejemplo, para la baja por fallecimiento del titular algunas empresas rechazan como prueba el certificado de fallecimiento exigiéndose la presentación de la partida de fallecimiento.

Si bien en la actualidad existe normativa que regula la baja del servicio en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones¹ esta se limita, en su mayor parte, a la facultad de dar de baja el servicio por parte de la empresa operadora, y en general coloca un plazo de cinco días hábiles entre la comunicación de baja y la baja de servicio en sí. Asimismo, respecto al procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago, la Resolución de Consejo Directivo N 172-2022-CD/OSIPTEL – Resolución que aprueba la norma de las condiciones de uno de los servicios públicos de telecomunicaciones, indica que la empresa operadora establece y comunica a OSIPTEL dicho procedimiento, privando de uniformidad y predictibilidad a los usuarios.

De igual manera, en el caso de los servicios públicos de luz, agua y saneamiento que, por su propia naturaleza, sus usuarios no tienden a requerir recurrentemente de procedimientos de cancelación o baja total de servicio, el acceso a la información y a las solicitudes de suspensión temporal del servicio tampoco es sencillo.

En este contexto, resulta claro que existe la necesidad establecer cierto nivel de regulación general y uniforme para el acceso a los procedimientos de suspensión temporal y de baja o cancelación de servicios públicos, a fin de proteger al consumidor frente a prácticas que puedan resultar nocivas o abusivas para estos.

¹ Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N 172-2022-CD/OSIPTEL – Resolución que aprueba la norma de las condiciones de uno de los servicios públicos de telecomunicaciones.

II. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

Sobre los servicios públicos

La Autoridad Nacional de Protección al Consumidor define a los servicios públicos como aquellos servicios básicos que son regulados por el Estado, "(...) con el fin de asegurar su accesibilidad y cobertura. Estos servicios son denominados públicos, ya que se encuentran priorizados por estar referidos a los servicios básicos (agua y alcantarillado, luz y gas natural, infraestructura de transporte de uso público y telecomunicaciones).²"

Ahora bien, estos servicios están regulados por instituciones públicas denominadas reguladores, los cuales los fiscalizan a favor de los usuarios peruanos.

En el caso de los servicios de saneamiento (agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en las zonas urbanas³) la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) es la encargada de normar, regular, supervisar y fiscalizar a las empresas prestadoras de estos servicios. Así también resuelven los conflictos entre estas y sus usuarios en segunda instancia administrativa.

De manera similar, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) regula y supervisa el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto de los derechos de los usuarios.

En el caso de las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero, el Organismo Supervisor en Energía y Minería (Osinergmin) se encarga de regularlas y supervisarlas en beneficio del desarrollo energético del país y la protección de los derechos como usuario de servicios de energía eléctrica y gas natural.

Finalmente, el Organismo Supervisor de la inversión en infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran) regula y supervisa a las entidades prestadoras de servicios de infraestructura de uso público, en beneficio de los usuarios, el Estado y las empresas concesionarias.

Sobre los derechos de los usuarios de servicios públicos

Como se indica en líneas previas, todos los reguladores se encargan, entre otras funciones, de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de su esfera de competencia dentro del marco legal actual, el cual puede diferir entre los diversos sectores.

² Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI, Servicios Públicos. Disponible en: <https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos> Consultado el 20 de agosto de 2023.

³ Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass, Empresas prestadoras de servicios de saneamiento. Disponible en: <https://www.sunass.gob.pe/prestadores/empresas-prestadoras/> Consultado el 20 de agosto de 2023.

Telecomunicaciones

Por ejemplo, en el caso de las empresas de telecomunicaciones, OSIPTEL aprobó la Resolución de Consejo Directivo N 172-2022-CD/OSIPTEL, Resolución que aprueba la norma de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Esta, en su artículo 3, señala que los abonados pueden ejercer todos los derechos que la norma regula, entre los cuales se encuentra el derecho a autogestionar sus trámites de manera digital (artículo 8).

Dicho artículo señala que los aplicativos a los que hace referencia el artículo 13⁴ (página web y aplicativo informático móvil) deben permitir como mínimo la realización de los siguientes trámites, de acuerdo a los procedimientos detallados en el Anexo 3:

- a. Solicitar la contratación de altas nuevas.
- b. Contratar y terminar servicios adicionales.
- c. Migrar de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT.
- d. Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad.
- e. Solicitar la suspensión temporal o reactivación del servicio.
- f. Presentar reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, bajo lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.
- g. Solicitar la facturación detallada.
- h. Solicitar el registro de las llamadas entrantes.
- i. Solicitar el cambio de domicilio de servicio y el cambio de número.

Las páginas web a las que hace referencia el artículo 13 deben incluir un vínculo denominado "Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea" que permita a los abonados gestionar sus solicitudes. (énfasis agregado)

A pesar de ello, es fácil comprobar que el trámite "d. Dar por terminado el servicio bajo cualquier modalidad", no se encuentra disponible o no es de fácil acceso en la página web y aplicativo móvil de algunas de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones.

Movistar

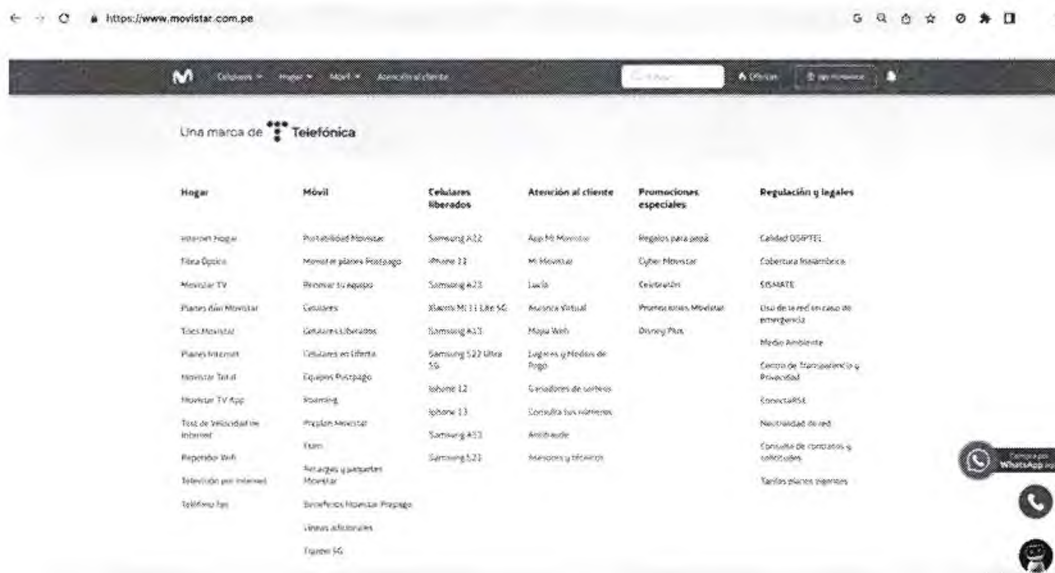
A modo de ejemplo, en el caso de la empresa Movistar se puede apreciar que en la página web principal no figura el vínculo denominado "Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea":

⁴ Artículo 13.- Información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de canales digitales
Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional están obligadas a desarrollar e implementar una página web de Internet, en la cual deben incluir la información señalada en el punto

1.1 del Anexo 4. Estas empresas deben implementar un aplicativo informático disponible en su página web de Internet y un aplicativo informático móvil, orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación, compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y equipos terminales móviles, y permitan el acceso y su descarga, como mínimo, de la información señalada en el punto

1.2 del Anexo 4. Las empresas operadoras deben informar a los usuarios sobre la posibilidad de ser atendidos en otros idiomas a través de alguno de los canales de atención, para ello, se debe incluir en los aplicativos informativos un botón o enlace que se encuentre en otro idioma, y que el mismo le brinde información sobre los canales que puedan brindar atención en otro idioma.





Asimismo, al momento de ingresar al apartado de "Atención al Cliente" y colocar en el buscador la palabra "baja" se indica que no se ha podido encontrar ningún resultado. Ante la falta de información de fácil acceso, se buscó información en el apartado "Información a Abonados y Usuarios":





Usuarios y Abonados

Contratos y Aplicaciones

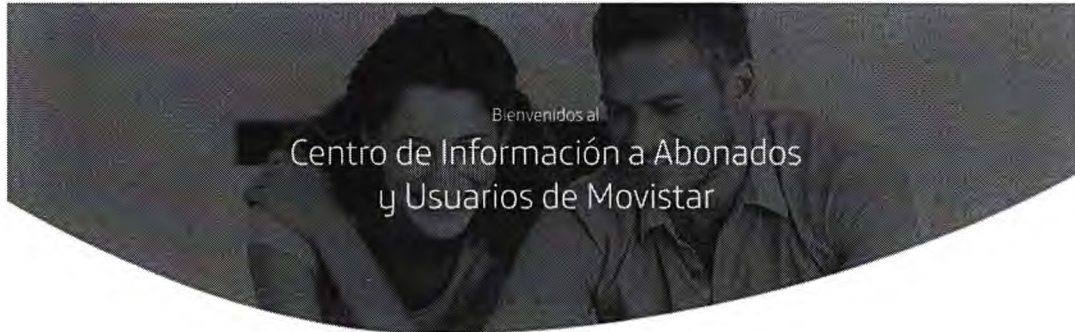
Comunicarte con Movistar

Seguimiento de Reclamo

Centro de Transparencia

Centros de atención

Lugares de pago



Es recién en esta sección que se puede ubicar un ítem relacionado a la baja del servicio:



Usuarios y Abonados

Contratos y Aplicaciones

Comunicarte con Movistar

Seguimiento de Reclamo

Centro de Transparencia





Cuando el usuario da clic en la opción "¿Quieres dar de baja a tu servicio prepago?" este lo deriva a un pdf donde se encuentra la normativa y un recuadro con los canales de atención para baja del servicio:

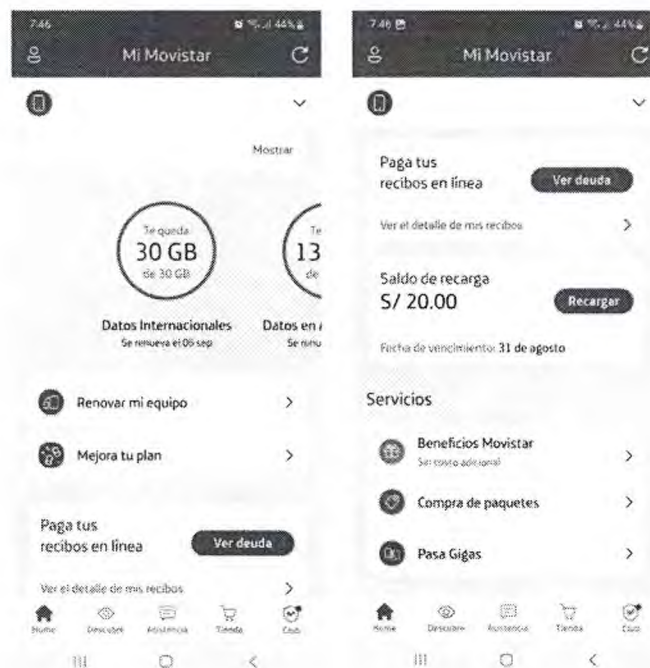


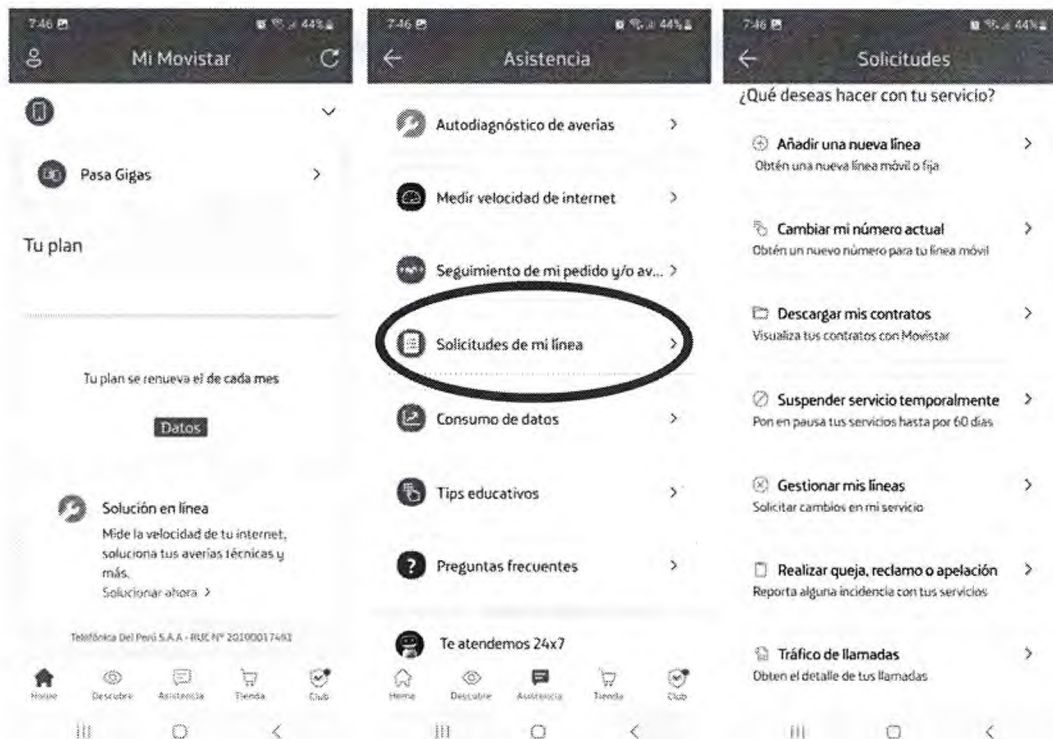
Sin embargo, al momento de querer acceder al canal web mediante el enlace, esta deriva a la página de reclamos.



Es decir, el usuario del servicio no puede acceder directamente a la opción de dar de baja al servicio y debe de ingresar la solicitud como si fuera un reclamo a pesar de tratarse de una solicitud de naturaleza distinta. De este modo resulta evidente que la información se encuentra oculta y es de difícil acceso para el usuario.

Situación similar se da en el caso del aplicativo web “Mi Movistar” donde tampoco se encuentra la opción de “Baja de servicio” en el menú principal, y en el apartado “Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea” -en este caso denominado “Solicitudes de mi línea”- la opción de baja se nombra “Gestionar mis líneas” generando confusión y desincentivando al cliente a solicitar la baja:

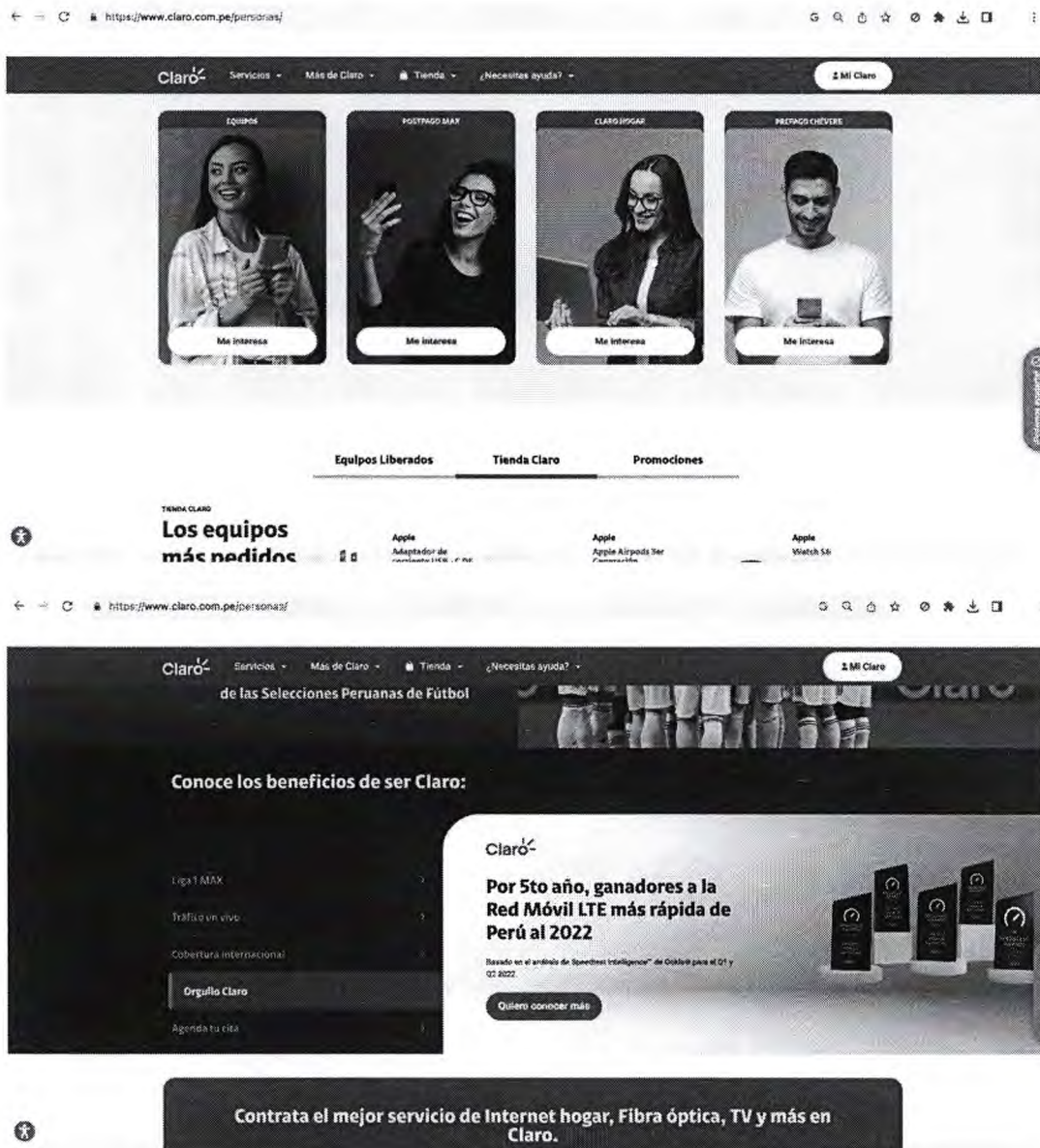




Claro

El caso de la operadora Claro es similar, ya que en su página web principal no figura el vínculo denominado "Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea":







Asimismo, al momento de ingresar al buscador de la página y colocar la palabra “cancelar” se presentan varios resultados⁵, pero no relacionados a la cancelación de servicio de telefonía en sí:



⁵ Los resultados revisados corresponden a la primera página de las 10 disponibles.

Claro Servicios Más de Claro Tienda ¿Necesitas ayuda?

Protección Móvil: Seguro para celulares | Claro Perú
www.claro.com.pe/personas/beneficios/movil/seguroproteccionmovil
Recuerda que puedes **cancelar** el servicio en cualquier momento sin penalidades acudiendo a Centro de Atención al Cliente de Claro o llamando al 123 desde tu ...

Tonos de Espera para tu celular | Claro Perú
www.claro.com.pe/personas/beneficios/movil/tonosdeespera
Podrás **cancelar** el servicio en cualquier momento de las siguientes formas: Enviando un SMS sin costo al 728 con la palabra "SALIR".

Agenda tu cita y evita colas | Claro Perú
www.claro.com.pe/personas/agenda-tu-cita
Primero deberás **cancelar** la reserva en curso y luego podrás agendar una nueva cita en la fecha y hora de tu preferencia.
Z7_I0HAH9S0M8BG0068871VMHHC07.

Norton Security: Antivirus | Claro Perú
www.claro.com.pe/personas/beneficios/movil/norton-security
¿Puedo **cancelar** mi suscripción a Norton Security? Sí, puedes **cancelar** tu suscripción en cualquier momento. Solo envía un SMS con la palabra SALIR al 2390 y ...

Busuu: Aprende idiomas fácilmente | Claro Perú
www.claro.com.pe/personas/beneficios/movil/busuu
Para **cancelar** el servicio, puedes solicitar la desuscripción enviando un SMS sin costo con la palabra SALIR al 7171 desde su celular.

Ante la falta de información de fácil acceso, se buscó información en el apartado "Información a Abonados y Usuarios" donde sí se encontró la opción de "Cómo tramitar la baja del servicio, la suspensión del servicio y la migración de plan tarifario":

https://www.claro.com.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios/

Personas Negocios Empresas Información a Abonados y Usuarios Buscar Más de Claro

Claro Servicios Más de Claro Tienda ¿Necesitas ayuda?

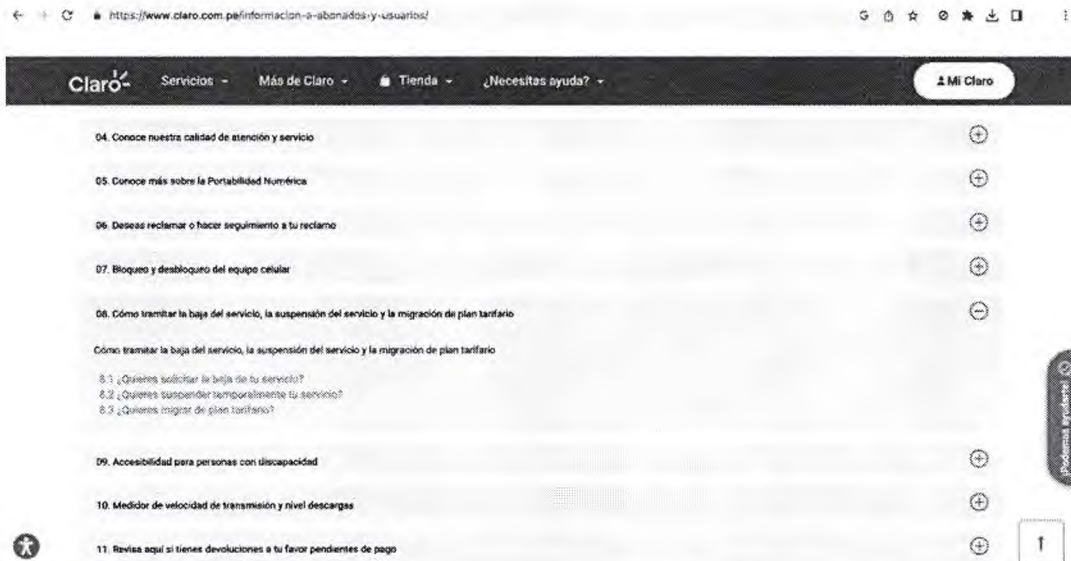
Información a abonados y usuarios

DESCARGA LA VERSIÓN EN CASTELLANO O QUECHUA

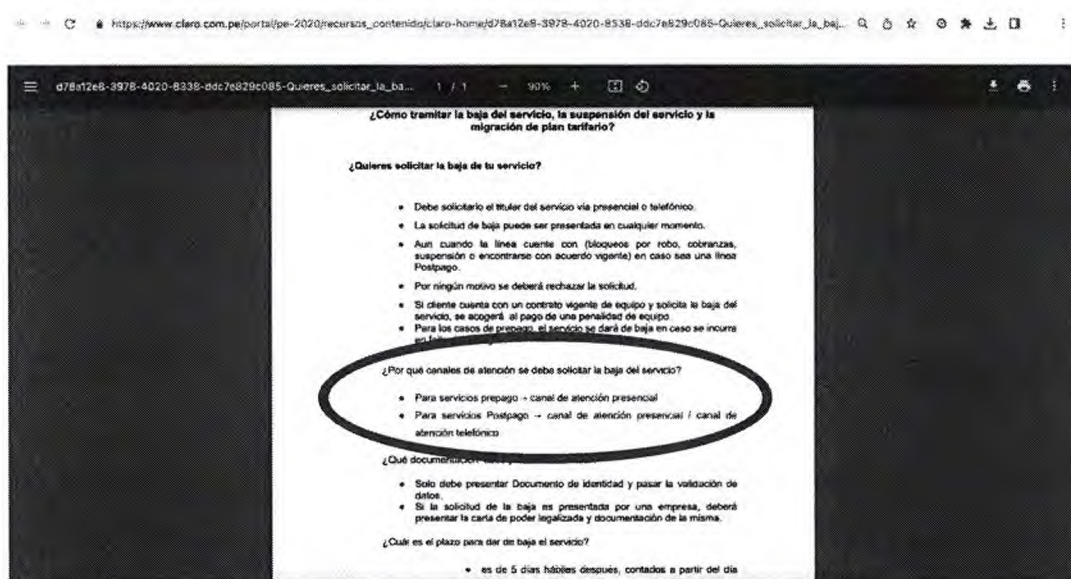
Modelos de Contratos Vigentes Saber más +

Contrato de Abonados Vigentes Contrato de Abonados No Vigentes

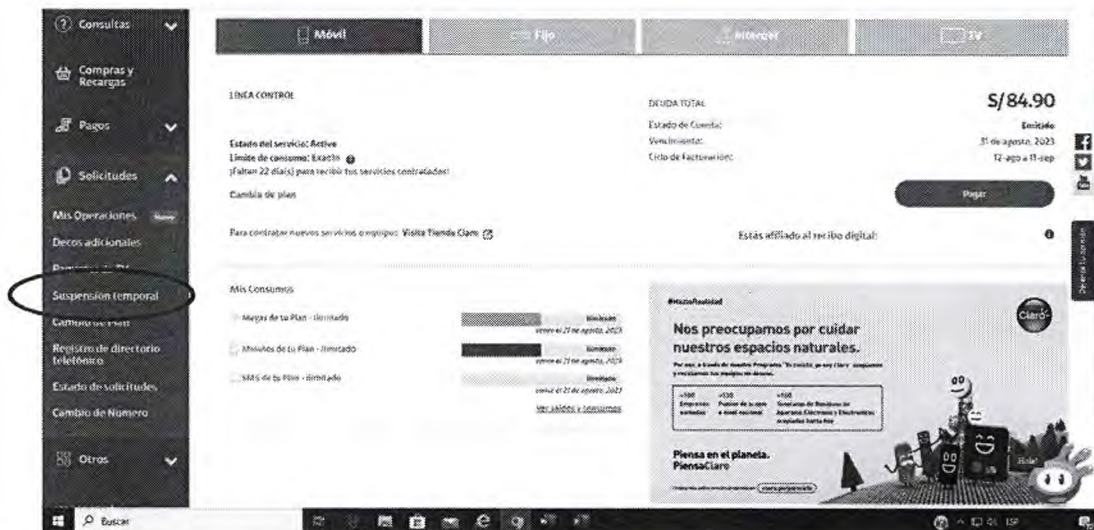
01. Revisa nuestros modelos de contrato y lo que necesitas saber para contratar



Sin embargo, si bien es en este caso la información sí indica los pasos a seguir para la solicitud de baja, resulta difícil encontrarlos, y además se puede apreciar que la solicitud de baja de los servicios prepago solo puede realizarse de forma presencial:

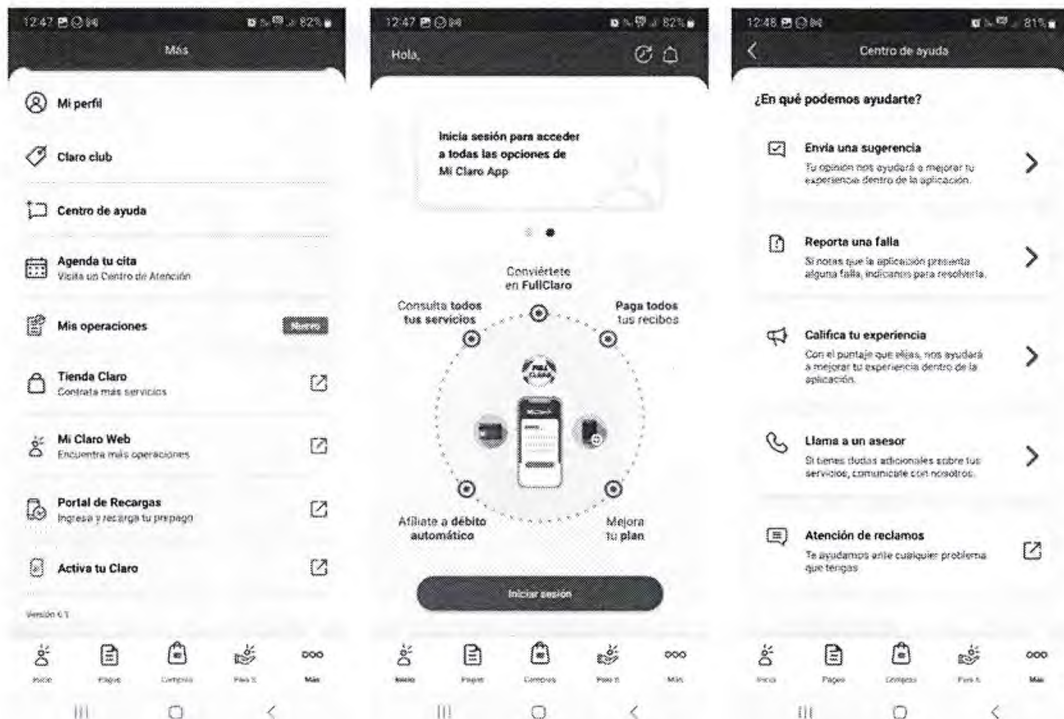


En el caso de la página web de acceso a clientes "Mi claro" esta tampoco brinda la opción de baja o cancelación del servicio, solo suspensión temporal:



Adicionalmente, en el caso de su aplicación móvil, esta no presenta la opción de baja o cancelación del servicio:





¿Tuviste un inconveniente con nosotros?

Selecciona el tema asociado y regístralo.



Servicio

Registra aquí reclamos sobre:

- Señal en llamadas o internet.
- Estas en desacuerdo con tu recibo.
- Otros inconvenientes con tus servicios contratados.



Atención

Registra aquí inconvenientes con la atención de nuestros asesores.



Producto

Registra aquí inconvenientes sobre:

- El Servicio Técnico de Claro.
- Publicidad comercial.
- Otros productos Claro como Claro Video, Claro Música, etc.

Por disposición de OSIPTEL, al presentar un reclamo por Contratación No Solicitada o Falta de Consentimiento para la Portabilidad, se efectuará automáticamente la suspensión del servicio y el bloqueo del equipo terminal móvil vinculado al reclamo. En el caso de ser Cliente Corporativo se procederá con la suspensión del servicio y el bloqueo de todo el pedido asociado.



Entel

En el caso de la compañía Entel, esta tampoco cuenta con un vínculo en su página web principal denominado "Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea":

https://www.entel.pe

Personas Empresas Cobertura Recarga aquí Sigue la delivery Información para usuarios

Equipos Planes Móviles Planes Hogar Accesorios Ayuda

Buscar Mi Entel

Lineas adicionales
Mismos beneficios
que la línea titular

Dejamos tus datos y te ofrecemos

Numero de celular

LLAMAME

Por todo el tiempo que quieras
Precio actual: S/ 34.90 c/u

Precio online a:
S/ 27.92 c/u
x 3 meses, en planes Entel Power Familiar**

ENTEL POWER+ RECARGA
*Máx. 3 líneas adicionales por celular
**Aplicar planes Entel Power Familiar activados en entel.pe

¿Qué hacemos hoy?

Móviles Accesorios Hogar Cobertura Recibo entel

Quiero ser cliente Soy cliente

https://www.entel.pe

Equipos Planes Móviles Planes Hogar Accesorios Ayuda

Buscar Mi Entel

Quiero ser cliente Soy cliente

¡Cámbiate a Entel y obtén 20% dto. x 3 meses!

¿Cuántas líneas deseas?

1 línea

Plan Entel Chip+ 28.90	Plan Entel Power+ 58.90	Plan Entel Power+ 74.90	Plan Entel Power+ 95.90
25 GB En alta velocidad	75 GB En alta velocidad	120 GB En alta velocidad	Internet ilimitado
En alta velocidad	En alta velocidad	En alta velocidad	En alta velocidad
Apps limitadas	Apps limitadas	Apps limitadas	Tienes Internet ilimitado
Apps limitadas	Apps limitadas	Apps limitadas	Tienes Internet ilimitado
1ª línea S/ 35.90/mes	1ª línea S/ 47.92/mes	1ª línea S/ 59.92/mes	1ª línea S/ 71.92/mes
Total S/ 39.90/mes	Total S/ 47.92/mes	Total S/ 59.92/mes	Total S/ 71.92/mes
Lo quiero Ver roaming	Lo quiero Ver roaming	Lo quiero Ver roaming	Lo quiero Ver roaming

https://www.entel.pe

Equipos Planes Móviles Planes Hogar Accesorios Ayuda Buscar Hi Entel

Recuerda que al elegir tu plan obtienes estos **beneficios**

prime video x 3 meses **Gratis** cineplanet Entradas **2x1** BOMBOS Aprovecha **2x1**

Todos los beneficios están sujetos a evaluación de credibilidad. Todos los planes aplican condiciones, ver [web](#)

iBeneficios incomparables!

iTenemos las promos que estabas esperando!

CONOCE MÁS

Consultas y solicitudes Productos y servicios Soporte Programas especiales



Consultas y solicitudes:

- WhatsApp Entel 99 100 2000
- Messenger Entel

Tiendas Entel
Conoce todo lo que te ofrecemos en nuestras tiendas [aquí](#)

 Recuerda que puedes cambiar de operador sin perder tu número y el trámite de portabilidad es rápido y gratuito. ¡Pasa la voz! Con Entel disfrutas de grandes beneficios.

Entel es una marca registrada de Entel S.A. Todos los derechos reservados. © 2019

Al igual que en los casos anteriores, es recién cuando se ingresa al apartado "Información para Usuarios" que se puede encontrar información sobre el trámite de baja del servicio:

https://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/

Personas Empresas Cobertura Recarga en el aire Wapiti en el aire **Información para usuarios**

e) Equipos Planes Móviles Planes Hogar Accesorios Ayuda Buscar Mi Entel

Información de abonados y usuarios

Aquí te brindaremos mayor información y detalle en el proceso de tus trámites y reclamos.

También te ofreceremos reportes mensuales sobre nuestra calidad de atención.

https://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/

e) Equipos Planes Móviles Planes Hogar Accesorios Ayuda Buscar Mi Entel

1. Revisa nuestros modelos de contrato y lo que necesitas saber para contratar.
[VER MÁS](#)
2. Revisa aquí nuestras tarifas.
[VER MÁS](#)
3. Comunícate con ENTTEL.
[VER MÁS](#)
4. Conoce nuestra calidad de atención y servicio.
[VER MÁS](#)
5. Conoce más sobre la Portabilidad Numérica.
[VER MÁS](#)
6. ¿Quieres reclamar o hacer seguimiento a tu reclamo?

<https://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/>

G Q + * []

e Equipos Planes Móviles Planes Hogar Accesorios Ayuda

Buscar Mi Entel

- ¿Deseas reclamar o hacer seguimiento a tu reclamo?
VER MÁS
- ¿Elloqueo y desbloqueo del equipo celular?
VER MÁS
- ¿Cómo transferir la baja del servicio, la suspensión del servicio y la migración de plan tarifario?
VER MÁS
- Accesibilidad para personas con discapacidades
VER MÁS
- Medidor de velocidad de transmisión y nivel de cargas
VER MÁS
- Revisa aquí si tienes devoluciones a tu favor pendientes de pago

<https://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/baja/>

G Q + * []

e Equipos Planes Móviles Planes Hogar Accesorios Ayuda

Buscar Mi Entel

¿Quieres dar de baja tu servicio prepago?

¿Quieres dar de baja tu servicio postpago?

Información sobre el procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad postpago.

1. Falta de pago del abonado: Habiendo transcurrido veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y el abonado no haberse cumplido con su obligación de pago, Entel procederá a realizar el corte del Servicio. Informando al abonado con una anticipación de siete (7) días calendario a la fecha de corte. En caso el abonado no realice el pago que debida dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó el corte señalado en el parágrafo precedente, Entel dará de baja el servicio.

2. A solicitud del abonado: El abonado puede solicitar la baja del servicio con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario.

3. Transcurridos seis (6) meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión del servicio de los equipos que fueron reportados como sustraídos o perdidos sin que el abonado reactivó el servicio o no se encuentre pendiente de prepagamento al cuestionamiento realizado por el abonado.

4. Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el ODETEL y por una prohibición, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite o que éste haya quedado firme.

5. Por fallecimiento del abonado: En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el cambio de titularidad de acuerdo con la normativa vigente.

Información sobre posibilidad del abonado de solicitar la terminación del contrato sujeto a plazo forzoso.

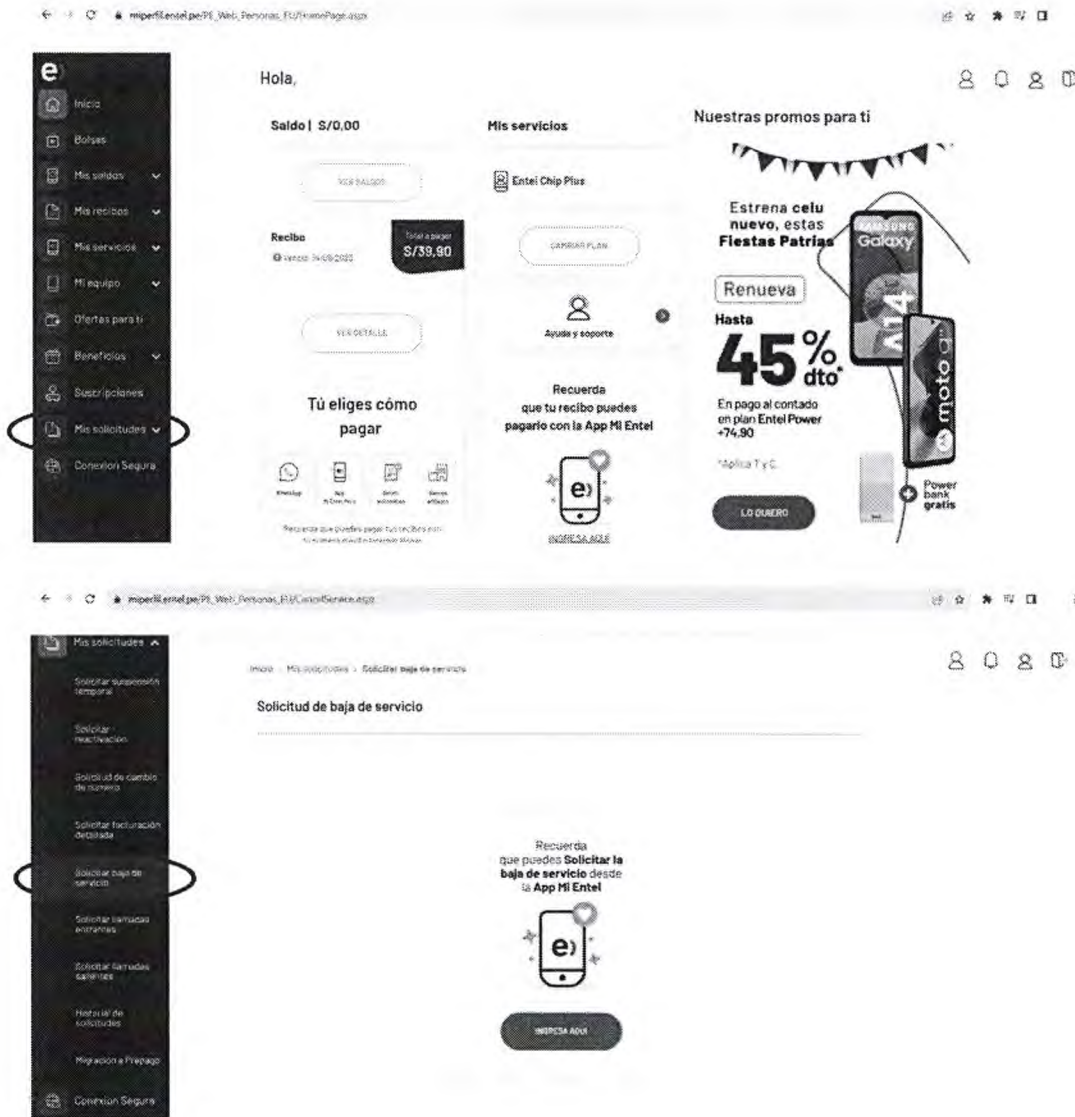
El contrato sujeto a plazo forzoso puede ser resuelto debido a la decisión del abonado. Para ello, se deberá comunicar tal decisión por escrito, quedando resuelto transcurridos cinco días hábiles desde que se llevó a cabo la comunicación. Asimismo, el titular puede resolver el contrato en tanto la empresa operadora incurra en alguna de las situaciones mencionadas en el artículo 77 del TUG de Condiciones de Uso.

Canales donde puede presentar la baja de mi servicio y la solicitud de baja por representante.

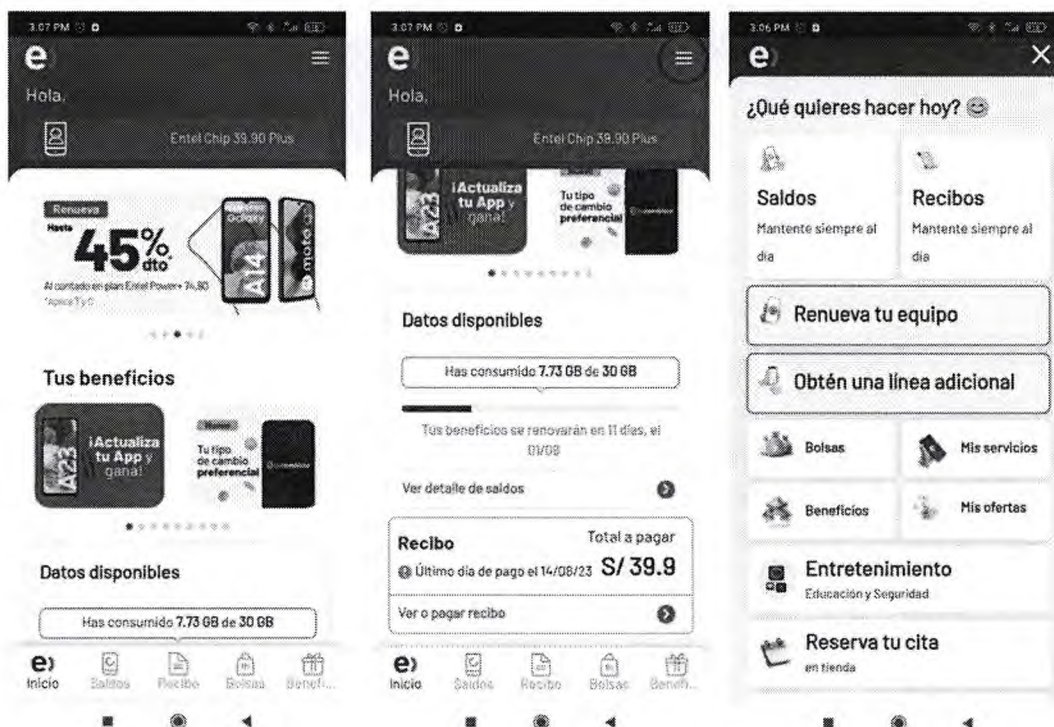
En el siguiente enlace podrás conocer todos nuestros canales de atención: <https://www.entel.pe/personas/canales-de-contacto/>

Dicho apartado brinda información sobre quienes pueden realizar el trámite y el tiempo de este, así como da un enlace de acceso a los canales de atención, sin embargo, no proporciona la opción en si de solicitud de baja. Ahora bien, al ingresar al portal del usuario en la misma página web podemos apreciar que este trámite no se puede realizar por este medio, sino que debe darse en la aplicación móvil, dificultando el acceso a usuarios que no cuentan con smartphones:

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



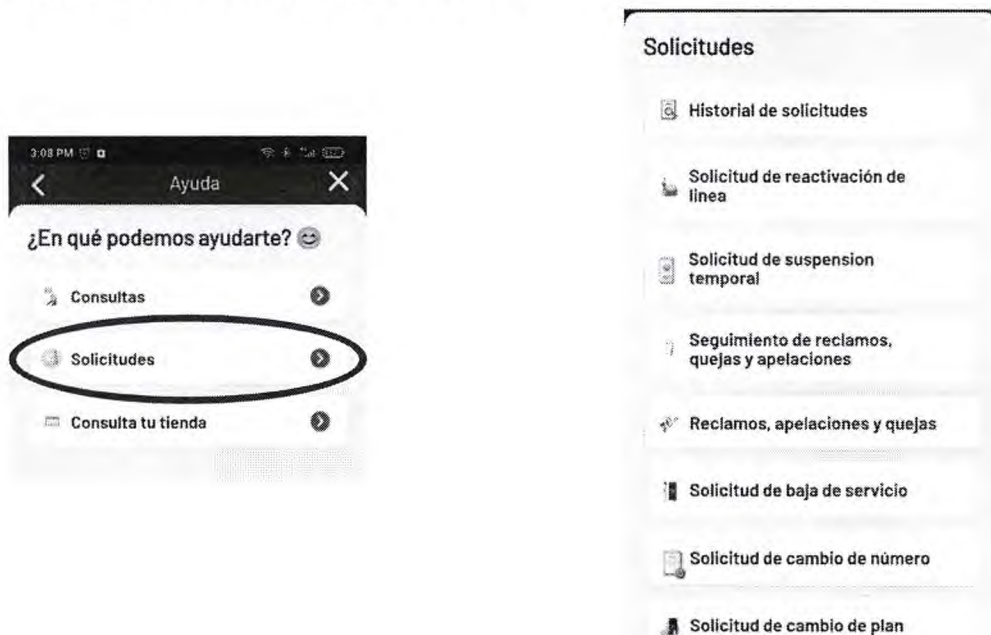
Cabe señalar que en la aplicación tampoco incluye el apartado “Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea”, ni en la página de inicio, ni en el menú desplegable:



Para acceder a la solicitud de baja es necesario ingresar al menú desplegable, a la opción "Ayuda" la cual en letras mucho más pequeñas agrega "y solicitudes" como se puede ver en la imagen a continuación:



Luego de ello corresponde acceder a "solicitudes" donde finalmente se puede encontrar la opción de "Solicitud de baja de servicio":



De lo señalado resulta evidente que en el caso de las principales empresas que brindan el servicio de telecomunicaciones (en particular telefonía móvil), las cuales abarcan el 82.4% (Claro 29.99%, Movistar 29.45%, Entel 22.96%⁶) del mercado, hay un grave problema relacionado a la accesibilidad a los trámites de baja de servicio para los usuarios.

La información no se encuentra disponible de manera sencilla, en algunos casos no es completa, además de que el trámite no puede realizarse por todos los medios y canales de atención, restando accesibilidad a las personas con discapacidad motora, personas con discapacidad sensorial, adultos mayores y personas que no tienen acceso a smartphones.

Servicio de gas natural domiciliario

En el caso del servicio de gas natural domiciliario, este se encuentra regulado por la Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN N° 306-2015-OS-CD.

Esta resolución, de acuerdo a su artículo 1.1 y 1.2, tiene por objetivo establecer los niveles mínimos de calidad del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, así como las obligaciones de los concesionarios que prestan el servicio de distribución. A su vez, dicha norma establece las condiciones, parámetros e indicadores sobre los

⁶ Osiptel, "Claro lidera el mercado móvil al cierre del primer trimestre de 2023" Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/claro-lidera-el-mercado-movil-al-cierre-del-primer-trimestre-de-2023/> Consultado el: 23 de agosto de 2023

que se evalúa la calidad del servicio de distribución de gas natural brindado por los concesionarios, lo que comprende la calidad del producto, del suministro y del servicio comercial.

Respecto a la calidad del servicio comercial (Título Quinto), artículo 5.1 Recepción y Atención de Solicitudes, señala que "El Concesionario se encuentra obligado a recibir y atender todas las solicitudes de trámite o de información del Usuario. En tal sentido, el Concesionario no podrá negarse a admitir a trámite las solicitudes antes mencionadas (...)". En consecuencia, sus literales a), b), c), d), y e) regulan las solicitudes de nuevo suministro para usuarios residenciales, instalación de acometida y tubería de conexión, habilitación de suministro, reconexión del servicio o suministro y suspensión del suministro, más no regulan las solicitudes de cancelación o baja del servicio o suministro. Es decir, no se mencionan los canales de solicitud, ni los plazos para su atención.

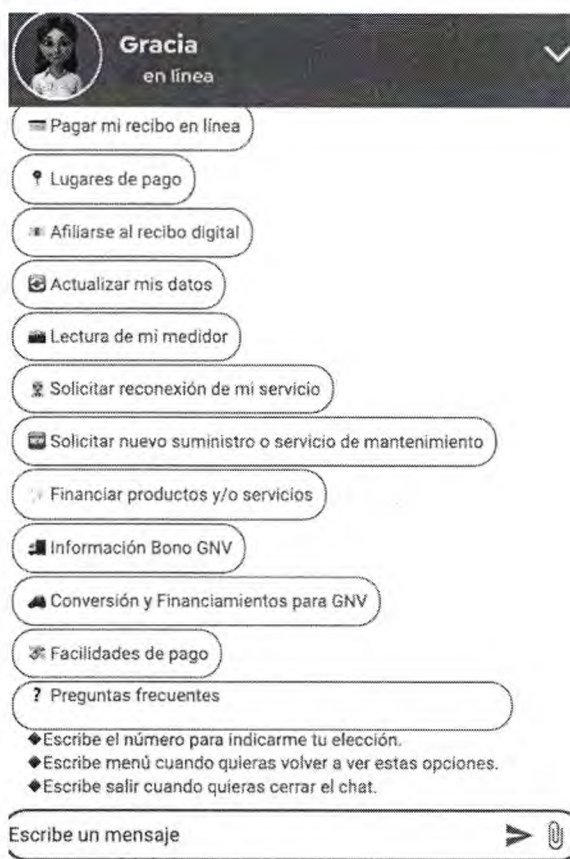
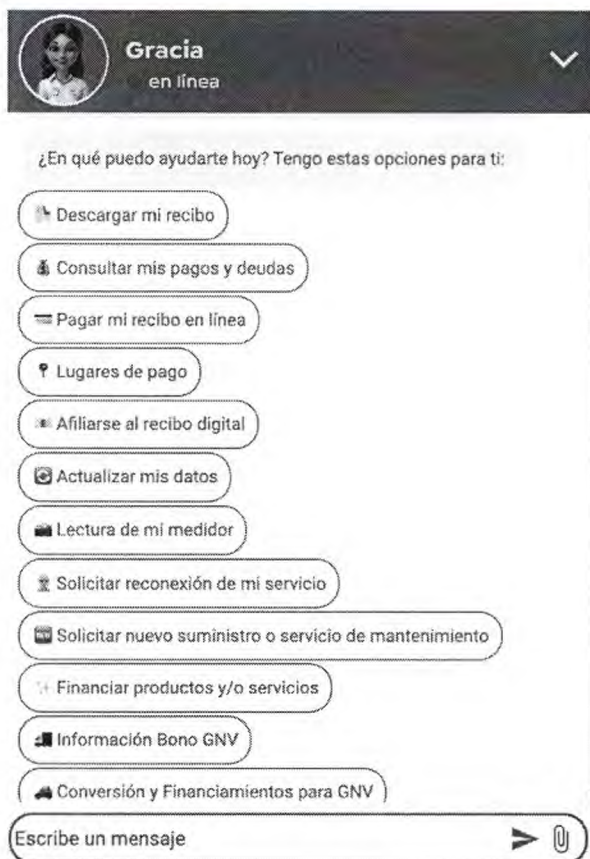
A pesar de ello, el literal d) referido a la reconexión habla de casos donde el motivo de corte del servicio haya sido la falta de pago o también corte de servicio por solicitud de parte, sin hacer mención si trata de un corte por suspensión o cancelación, por lo cual se infiere que es posible la solicitud de parte para ambos.

En esta misma línea, el Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural Por Red de Ductos (D.S. 040-2008-EM) en su artículo 68 también hace mención a los casos de reconexión del suministro en casos de corte por solicitud de parte, sin brindar mayor detalle.

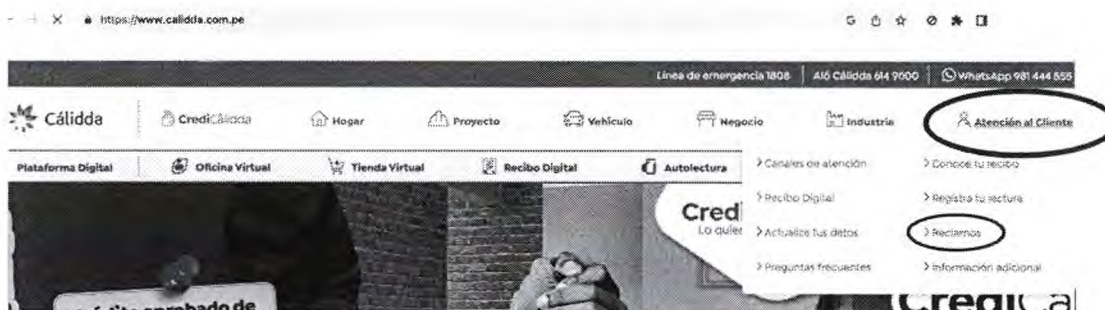
Respecto a la accesibilidad de la solicitud para la cancelación o baja del servicio de gas natural domiciliario, podemos ver que en el portal web de la empresa Calidda la opción no se encuentra disponible en su página de inicio:



De manera similar tampoco se encuentra disponibles entre las opciones que ofrece asistencia virtual:



Finalmente, tampoco figura en el menú desplegable "Atención al Cliente" o en la información brindada en la opción "Reclamos".



https://www.calidda.com.pe/atencion-al-cliente/registrar-reclamos#seccion

🔍 ⚙️ ☆ ⌂

Canales de Atención

Conoce tu Recibo

Recibo Digital

Registra tu Licitura

Actualiza tus Datos

Reclamos

Preguntas Frecuentes

Información Adicional

Reclamo por el Servicio de Gas Natural Osinergmin

Reclamos por otros motivos - Libro de Reclamaciones Indecopi

Motivos

Demora en la habilitación del servicio de gas natural

Corte / Demora en reconexión del servicio de gas natural por deuda o mantenimiento quinquenal

Consumo elevado

Cobros indebidos

No entrega del recibo mensual

Otros motivos vinculados a la prestación del servicio de gas natural

Problemas por la construcción de instalaciones internas

Desacuerdo con los importes cobrados por financiamiento de:

Instalaciones

Gasodomésticos (Cocina, Termo, Secadora)

Financiamiento No Bancario - Credicálidda

Financiamiento Gas Natural Vehicular

Inconvenientes con servicios posventa

Recuerda

De presentar algún problema relacionado con la idoneidad de los gasodomésticos o productos adquiridos mediante Credicálidda (falla, garantía, servicio técnico, devolución o cambio del artefacto), la compañía deberá resolverlo directamente al consumidor no más Calidda, sino al proveedor de la instalación.

Dónde presentarlo

Página Web: Elige la opción **Registra tu reclamo** en esta misma sección

Línea de Servicio al Cliente Aló Calidda 614-9000

Centros de Servicio al Cliente

Correo electrónico atenciondereclamos@calidda.com.pe

Guía de orientación

¿Cómo hacer un reclamo por correo electrónico?

Plazo de atención

Reclamos por corte y reconexión: 10 días hábiles.

15 días hábiles.

Otras materias reclamables: 30 días hábiles.

Si no estás de acuerdo con la respuesta de tu reclamo, puedes apelar en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de tu resolución del reclamo.

Ante la falta de información, se contactó directamente a la central de atención al cliente "Aló Calidda 614 9000"⁷ donde indicaron que las solicitudes de cancelación del servicio solo pueden realizarse de forma presencial.

De manera similar al caso de los servicios de telefonía, la accesibilidad de los usuarios a los trámites o procedimientos de cancelación/baja de servicio es muy baja, al igual que la información disponible. En el caso particular de Calidda, que el único canal de atención para este tipo de solicitudes sea presencial implica una barrera de acceso a las personas que presenten algún tipo de discapacidad motora, así como a los adultos mayores.

⁷ Llamada telefónica realizada el 24 de agosto del 2023 a las 12:22 pm.

Servicios de electricidad, agua y saneamiento

A diferencia de los servicios de telecomunicaciones donde cada usuario tiene una amplia oferta de empresas proveedoras entre las cuales elegir, o el servicio de gas domiciliario donde el usuario puede optar por la cancelación del servicio para elegir alternativas como el gas en balón o el uso de cocinas eléctricas o electrodomésticos en general, los usuarios de servicios de electricidad, agua y saneamiento no pueden elegir a la empresa proveedora del servicio, y no existen o resultan muy onerosas las opciones alternativas a los servicios ofrecidos, como por ejemplo el uso de paneles solares.

Servicio de electricidad

En el caso de la prestación del servicio eléctrico⁸, esta se encuentra regulada, entre otras normas, por el Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, el cual, conforme lo señala su artículo 1, contiene las disposiciones referentes a las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica.

Su Título VI contiene las regulaciones referidas a la prestación del servicio público de electricidad, incluyendo los derechos de los solicitantes y usuarios del servicio donde no se incluye ningún artículo, numeral o párrafo referido a la cancelación del servicio a solicitud del usuario.

De manera similar, el Decreto Supremo N° 020-97-EM, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, en su Título Séptimo, Calidad de Servicio Comercial, artículo 7.2, aborda los medios de atención, indicando que la finalidad de dichos medios es garantizar que el suministrador brinde al cliente una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que el cliente puede realizar ante el suministrador y la autoridad, así como los derechos y obligaciones del cliente y suministrador.

Sumado a ello, su artículo 7.2.3.b) señala lo siguiente:

"b) Registro de reclamaciones.- El Suministrador debe implementar un sistema informático auditable en el que deben registrarse todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los Clientes. Este registro debe permitir efectuar su seguimiento hasta su solución y respuesta final al Cliente. La Autoridad tendrá acceso a este sistema inmediatamente a su solo requerimiento.

Asimismo, el Suministrador debe mantener en cada centro de atención comercial, un "Libro de Observaciones" foliado y rubricado por la Autoridad, donde el Cliente puede anotar sus observaciones, críticas o reclamaciones con respecto al servicio. A pedido de la Autoridad, el contenido de estos libros debe ser remitidos por el Suministrador, de la manera requerida por ella y con la información ampliatoria necesaria."

Como se puede observar, tampoco se incluye referencia alguna a la suspensión de servicio a solicitud del usuario, o al plazo máximo de respuesta de las reclamaciones. A

⁸ Mayor información referida a la normativa respecto los derechos de los usuarios del servicio público de electricidad: <https://www.enel.pe/content/dam/enel-pe/personas/DERECHOS%20DEL%20USUARIO.pdf>

razón de ello, a fin de conocer el procedimiento para solicitar la suspensión del servicio y su accesibilidad para los usuarios, se consultaron las páginas web dos empresas que brindan el servicio eléctrico en la ciudad de Lima.

Enel

La página web de Enel no cuenta con algún apartado referido a la solicitud de suspensión del servicio:

← × https://www.enel.pe

Regístrate e ingresa a nuestra oficina virtual en Mi Enel [Ingresar](#) [Registrar](#)

¿Qué tipo de cliente eres?

¿Qué necesitas?

Opciones

[SOLICITAR](#)

Memoria

- CONOCE CÓMO ADQUIRIR UN NUEVO SUMINISTRO O MEDIDOR DE LUZ
- ENTENDIENDO MI FACTURACIÓN
- CONOCIENDO MI RECIBO DE LUZ DE ENEL
- ¿CÓMO PUEDO CAMBIAR EL NOMBRE QUE APARECE EN EL RECIBO DE LUZ?

Hola, ¿En qué te puedo ayudar?

¿Qué tipo de cliente eres?

¿Qué necesitas?

Opciones

[SOLICITAR](#)

Memoria

- CENTROS DE SERVICIO Y LUGARES DE PAGO
- CONSULTA DE CORTES PROGRAMADOS
- ¿CÓMO PUEDO AHORRAR ENERGÍA ELÉCTRICA?
- QUE NUESTRA ENERGÍA NUNCA SE DETENGA

¿Qué tipo de cliente eres?

¿Qué necesitas?

Opciones

Conoce cómo adquirir un nuevo ...

SIGUIENTE →

Memoria

- MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS E IMPREVISTOS
- PAGO EN LÍNEA
- CONSULTA TU NÚMERO DE CLIENTE
- REPORTE DE EMERGENCIA



Regístrate e ingresa a nuestra oficina virtual en Mi Enel

Ingresar

Registrar

¿Qué tipo de cliente eres?

¿Qué necesitas?

Opciones

Conoce cómo adquirir un nuevo ...

SIGUIENTE →

Memoria

- CONSULTA TU ÚLTIMO RECIBO DE LUZ
- AVERÍA ALUMBRADO PÚBLICO
- INGRESO DE SOLICITUDES
- ENEL BENEFICIOS



Regístrate e ingresa a nuestra oficina virtual en Mi Enel

Ingresar

Registrar

¿Qué tipo de cliente eres?

¿Qué necesitas?

Opciones

Conoce cómo adquirir un nuevo ...

SIGUIENTE →

Memoria

- AFILIACIÓN AL RECIBO DIGITAL
- INGRESA LA LECTURA DE TU MEDIDOR
- ¿CÓMO CONTACTO A MI EJECUTIVO COMERCIAL?
- CENTROS DE SERVICIO Y LUGARES DE PAGO

¿Qué tipo de cliente eres?

¿Qué necesitas?

Opciones

Conoce cómo adquirir un nuevo ...

SIGUIENTE →

Memoria

- CENTROS DE SERVICIO Y LUGARES DE PAGO
- REQUISITOS PARA SOLICITUDES Y TRÁMITES

Sin embargo, si es posible encontrarlo en el apartado de requisitos para solicitudes y trámites:

enel PERSONAS EMPRESAS INVERSIONISTAS HISTORIAS INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD CONOCE ENEL AYUDA

INICIO > EMPRESAS > REQUISITOS PARA SOLICITUDES Y TRÁMITES

Requisitos para solicitudes y trámites

Enel Distribución Enel Generación

Motivo*

- Bono electricidad-Solicita inclusión DU-074
- Pago no ingresado
- Reconexión del servicio
- Reparación de vereda/retiro de desmonte
- Suspensión temporal de suministro
- Validación de lectura de cliente

Número documento*

Segundo nombre

Respecto al canal de atención telefónica Enel cuenta con el número de Central Telefónica y el número de Atención al Cliente. Al no contar con respuesta de la Central Telefónica⁹ se llamó al número de Atención al Cliente¹⁰ donde luego de ingresar datos correspondientes al DNI del titular del servicio y el número de cliente la operadora pre grabada solo ofreció tres opciones de atención: 1) Reporte de avería en servicio, 2) Consulta sobre alumbrado público, y 3) Consulta comercial. Esto una vez prueba que el registro de solicitudes de suspensión no se encuentra disponible en todos los canales de atención, dificultando su acceso a personas con discapacidad visual, adultos mayores o usuarios que no cuentan con internet.

⁹ Llamadas telefónicas realizadas el 06 de octubre del 2023 entre las 12:30 pm. y 5 pm.

¹⁰ Llamada telefónica realizada el 06 de octubre del 2023 a las 12:32 pm.

Luz del Sur

En el caso de Luz del Sur no fue posible comunicarse con un asesor, la única opción que se brindó fue en caso de una emergencia que involucrara el riesgo de vida¹¹.

Respecto al portal web, una vez ingresado el usuario y contraseña, se puede apreciar que no existe la opción de cancelación o suspensión de servicio, ni siquiera en la pestaña referida a reclamos:



¹¹ Llamada telefónica realizada el 06 de octubre del 2023 a las 12:40 pm.

OFICINA VIRTUAL

SUMINISTROS LUGARES DE PAGO RECLAMOS COMERCIALES CONSULTAS COMERCIALES

Registro y Seguimiento

Suministros

1

Nro. Suministro eDIF SAN ANTONIO PASEO DE LA REPUBLICA Saldo Actual S/0 Vencimiento Último Recibo 28/09/2023

+AGREGAR SUMINISTRO

* Se puede asociar hasta un máximo de 3 suministros a la cuenta.
* La información aún no incluye los pagos efectuados el día de hoy. Si canceló en un Centro de Recaudación, su pago se actualizará con 1 o 2 días de retraso, pero tomando en cuenta la fecha en que usted realizó efectivamente el pago.

Motivo de Reclamo 06/10/2023 13:17

Tipo de Reclamo

Sub Tipo de Reclamo

Datos del Reclamante

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

Documento de Identidad

Modalidad de Notificación Autorizada

Estimado cliente, le informamos que la notificación digital mediante la asignación de un código QR en cualquier lugar a toda la documentación de las personas o documentos impresos.

Términos y Condiciones de Casilla Electrónica

--Seleccione--

Exceso De Consumo

Calificación Horaria

Opcion Tarifaria

Disminución De Potencia

Intereses Y Moras

Desconocimiento De Deuda

No Reparto De Factura

Corte Y Reconexiones

Prescripción De Deuda

Instalación De Conexiones

Calidad De Tensión

Interrupciones

Casos Excepcionales

Traslado De Elementos Eléctricos

Fraccionamiento Ecovid 2019

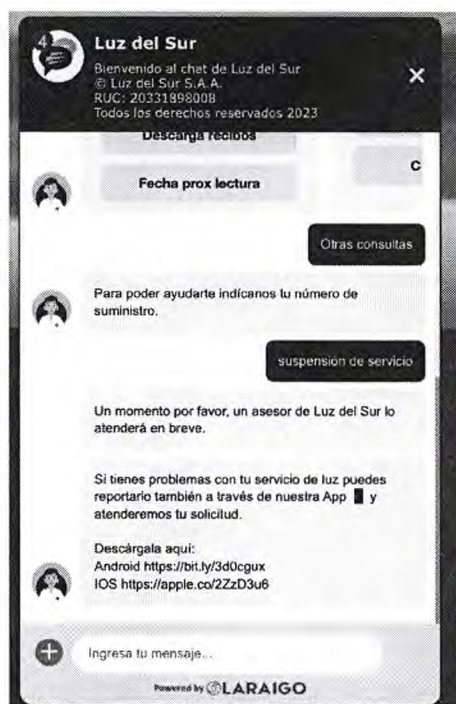
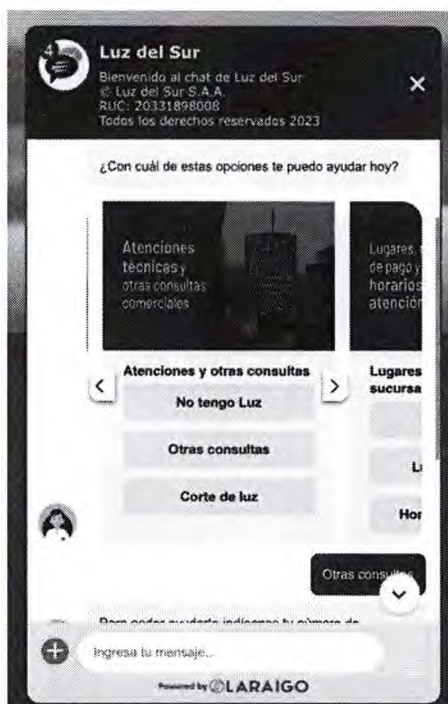
Recupero (Cnr)

Bono Electricidad

Fondo Compensación Social Eléctrica (Fose)

Materia Reclamada Resuelta

Situación similar se replica en el caso del asistente virtual web y de la app celular, donde tampoco se brinda la opción:



Nuevamente en este caso se puede apreciar de manera clara que el trámite de suspensión del servicio no se encuentra disponible en el canal de acceso web ni en la

app digital. Asimismo, no se ha podido comprobar que dicho trámite pueda realizarse vía telefónica.

Servicios de agua y saneamiento

En lo que respecta a los servicios de saneamiento, el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento; su Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo 019-2017-VIVIENDA (en adelante el Reglamento del Decreto Legislativo 1280); y, su Texto Único Ordenado aprobado por medio del Decreto Supremo 005-2020-VIVIENDA (en adelante el TUO del Decreto Legislativo 1280), regulan de manera general la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, en los ámbitos urbano y rural, con la finalidad de lograr el acceso universal, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los mismos, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social, en beneficio de la población, conforme al Artículo I del TUO del Decreto Legislativo 1280.

De esta manera, el Reglamento del Decreto Legislativo 1280 establece entre los derechos de los usuarios de los servicios de saneamiento, los mismos que han sido reconocidos en el artículo 120, el "1. *Acceder a la prestación de los servicios de saneamiento en las condiciones establecidas en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. (...) 3. Recibir información de manera permanente sobre la normativa relacionada con los servicios de saneamiento, la regulación económica y otros que afecten o modifiquen sus derechos o la calidad del servicio que recibe. (...) 5. Presentar reclamos ante la autoridad competente sobre la prestación de los servicios brindados, sin estar obligado al pago previo del recibo, cuando dichos reclamos tengan relación directa con el monto reclamado (...) 8. Otros que establezca la Ley Marco, el presente Reglamento, las normas sectoriales y las normas regulatorias; así como los derechos que establezca el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuanto corresponda.*" (énfasis agregado).

No obstante, el derecho a solicitar el cierre temporal del servicio no se encuentra señalado expresamente; sin perjuicio de ello, el numeral 8 del citado artículo 120 reconoce que los usuarios tendrán también entre sus derechos aquellos que establezcan las normas sectoriales y regulatorias. En ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo 011-2007-SUNASS-CD, se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, y mediante Resolución de Gerencia General 081-2008-SUNASS-GG, se aprobó el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de la empresa Sedapal S.A.

Sobre el particular, de la revisión del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, se advierte que el artículo 114 se denomina "Cierre de los servicios por solicitud del Titular. Así, el numeral 114.1 del mencionado artículo dispone que:

"114.1.- El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá solicitar a la EPS el cierre temporal o definitivo del servicio, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, a fin de evitar problemas en la emisión de la facturación.

Para estos efectos, el Titular de la Conexión Domiciliaria podrá actuar mediante representante autorizado a través de un poder simple.

La solicitud de cierre temporal deberá indicar el plazo por el cual se solicita el cierre. Este plazo no podrá exceder de un año (1) año, pudiéndose renovar por dos (2) años adicionales.

Vencido el plazo antes señalado sin que el Titular de la Conexión Domiciliaria haya solicitado la reapertura del servicio, la EPS podrá efectuar el levantamiento de la conexión.

El Titular de la Conexión Domiciliaria deberá adjuntar a la solicitud de cierre temporal, el pago del servicio colateral correspondiente.

El cierre del servicio deberá llevarse a cabo en los plazos siguientes:

Cierre temporal: Cuarenta y ocho (48) horas.

Cierre definitivo: Diez (10) días calendario.

El plazo se computará desde la presentación de la solicitud a la EPS"

Asimismo, se define en el Anexo 7 Glosario de Términos que el cierre temporal es la interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria por un tiempo determinado, el cual no podrá exceder de un año, pudiéndose renovar por dos (2) años más. En cuanto al cierre definitivo señala que es la interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado de manera definitiva a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria, y que se aplicará de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Reglamento.

Por su parte y en concordancia con lo anterior, el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de la empresa Sedapal S.A. establece en el artículo 111 que "*El Titular de la conexión Domiciliaria, podrá solicitar a SEDAPAL el cierre temporal o definitivo de los servicios, respectivamente, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, a fin de evitar problemas en la emisión de la facturación. SEDAPAL, evaluará la solicitud en función del cumplimiento de los requisitos establecidos u otros motivos que justifiquen la no atención (...).*" (énfasis agregado). Adicionalmente, el artículo 112 establece los requisitos para el cierre temporal o definitivo, y el artículo 113 el plazo para el cierre del servicio según sea temporal o permanente.

En consecuencia, de la revisión del marco normativo previamente desarrollado se observa que es un derecho de los usuarios presentar solicitudes a fin de cierre temporal del servicio de agua potable y/o de alcantarillado y que las mismas sean atendidas por las empresas prestadoras de dicho servicio.

A pesar de ello, mediante las búsquedas de la página web de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento – Sunass y del Servicio de Agua Potable y

Alcantarillado de Lima – Sedapal no se encuentra de manera accesible alguna opción, pestaña o link, que permita realizar la solicitud suspensión.

En la página web de la Sunass hay una opción en la barra de menús sobre "Deberes y derechos de los usuarios", donde si bien se visualiza como derecho la presentación de reclamos no se indica que se pueda cerrar temporalmente el servicio.



En la Sección de Usuarios también hay una opción sobre la presentación de reclamos, pero no hay una sección que indique cancelación, anulación y/o cierre del servicio, tal como se puede ver a continuación:



Si bien en el enlace web <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/formato1.pdf> hay un formato de solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales, este no contiene la opción de cierre temporal del servicio.

Como se ha mencionado, para solicitar el cierre temporal del servicio de Agua Potable y Saneamiento, no se ha encontrado una ruta directa en el caso de la empresa SEDAPAL. Ante ello, se realizó una consulta vía telefónica al número del "Aquafoño (01) 317-8000". La servidora que atendió la llamada indicó que no hay una opción en la página web de Sedapal que permita solicitar directamente el "cierre temporal" o "cierre definitivo" del servicio por iniciativa del usuario, si no que dicho trámite se realiza a través de la opción Reclamos, explicando que se debería seguir la siguiente ruta:

- 1) Se debe ingresar a la página web de Sedapal -> <https://www.gob.pe/sedapal>



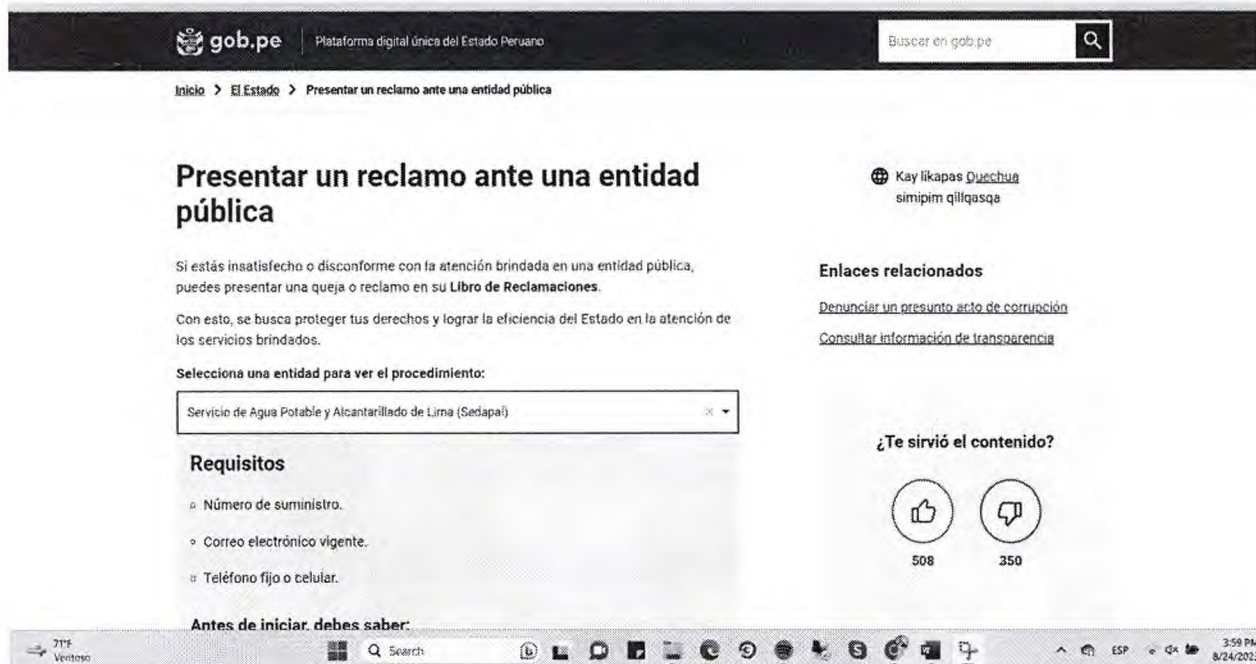
- 2) Y deslizar hacia abajo hasta encontrar la opción Reclamos



- 3) Ingresar a la opción Reclamos y luego dar click en "Realizar un reclamo virtual a Sedapal"



- 4) Posteriormente pasará a la siguiente ventana:



- 5) Deslizar hacia la parte inferior hasta encontrar la opción "Realizar tu reclamo" y dar click en ella



- 6) Seguidamente se abrirá otra ventana a la cual se puede acceder con el link <https://reclamovirtual.sedapal.com.pe/reclamosvirtuales/#/>

A screenshot of the 'Reclamos Virtuales' form on the sedapal website. The form is titled 'Reclamos Virtuales' and has the sedapal logo in the top right corner. It contains several sections for data entry: '1. Datos del Cliente solicitante o su representante' with fields for 'Documento de Identidad(*)', 'Apellido Paterno(*)', 'Apellido Materno(*)', and 'Nombres(*)'; '2. Tipo de Cliente (*)' with radio buttons for 'Titular de la conexión o propietario', 'Usuario del servicio', and 'Otro'; '3. Datos de la Empresa o Razón Social' with fields for 'Datos de la Empresa o Razón Social' and 'Ruc'; and '4. Datos de Comunicación'. The form is designed with a clean, modern layout and includes validation indicators.

- 7) Ingresar los datos solicitado y en la parte inferior, específicamente en el ítem 7 "Tipo de Recurso (*)" se deberá elegir la opción "Requerimientos".

Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, Carretera, otro

INGRESE AVENIDA, CALLE, JIRÓN, PASAJE, CARRETERA, OTRO

Nro Mz Lote Duplicador

NRO MZ LOTE DUPLICADOR

Urbanización o localidad Provincia Distrito

INGRESE URBANIZACIÓN O LOCALIDAD INGRESE PROVINCIA INGRESE DISTRITO

7. Tipo de Recurso (*)

☐ Reclamo
☐ Reconsideración
☐ Apelación
☐ Queja
☐ Solicitud de Atención de Problemas Comerciales
☐ Requerimientos

8. Reclamo

Tipo de reclamo:

Breve descripción del reclamo(*)

INGRESE LA DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

Fundamento del reclamo (opcional)

- 8) Una vez elegida la opción "Requerimientos", aparecerá una lista para desplegar con las alternativas de "Requerimientos (*)" y seleccionar cierre temporal a petición del titular.

Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, Carretera, otro

INGRESE AVENIDA, CALLE, JIRÓN, PASAJE, CARRETERA, OTRO

Nro Mz Lote Duplicador

NRO MZ LOTE DUPLICADOR

Urbanización o localidad Provincia Distrito

INGRESE URBANIZACIÓN O LOCALIDAD INGRESE PROVINCIA INGRESE DISTRITO

7. Tipo de Recurso (*)

☐ Reclamo
☐ Reconsideración
☐ Apelación
☐ Queja
☐ Solicitud de Atención de Problemas Comerciales
☒ Requerimientos

8. Reclamo

Tipo de reclamo:

Breve descripción del reclamo(*)

INGRESE LA DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

Fundamento del reclamo (opcional)

Requerimientos (*)

Seleccione

Facilidad de servicios de AP y AS

Instalación de conexión domiciliar

Cambio de Titular de la Conexión

Cierre Temporal a Petición del Titular

Reapertura del Servicio

Retiro de conexión

Actualización dirección del Predio

- 9) Finalmente, completar todo el formulario y enviarlo.

Fundamento del reclamo (opcional)

INGRESE EL FUNDAMENTO DEL RECLAMO

9. Adjuntar Archivo(s): Adjuntar hasta 2 archivos de 2 mb cada uno

Archivo(s):

Seleccionar

10. Solicito la realización de la prueba de verificación del medidor y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor NO SOBREGREGISTRA (No aplica para usuarios Fuente Propia) (*) : SI (☐) NO (☐)

Ver costos de Unidades de Verificación Metrológicas (UVM).

11. CONSENTIMIENTO: Acepto de ser notificado vía correo electrónico proporcionado para la atención del reclamo (*) SI (☐) NO (☐)

Todos los datos que contengan (*) son de carácter obligatorio

Enviar Formulario

De manera similar a los servicios previamente tratados, el acceso a las solicitudes de suspensión temporal del servicio no es sencillo. Para acceder a la misma es necesario ingresar mediante la alternativa de "reclamos" a pesar de tratarse de una solicitud de naturaleza distinta, generando confusión en el usuario y dificultando el procedimiento.

De lo expuesto es evidente la necesidad de establecer condiciones mínimas a fin de asegurar que el acceso a las solicitudes de cancelación o suspensión de servicios públicos sea uniforme y sencillo con el objetivo de proteger al consumidor frente a prácticas que puedan resultar nocivas o abusivas para estos. Asimismo, esto permitirá que los procedimientos sean de acceso general y no impliquen ninguna traba adicional a personas con discapacidad motora, sensorial, adultos mayores, entre otros.

III. EFFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL:

La aprobación de la presente iniciativa legislativa originaría la modificación del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incorporar el párrafo 66.9 a fin de regular el procedimiento de baja y suspensión de servicios públicos regulados.

De esta forma, los usuarios de estos servicios podrán solicitar fácilmente, mediante los canales de atención presencial, telefónica y virtual, la baja o suspensión de su servicio mediante un procedimiento claro, sencillo y uniforme.

Esto a su vez permitirá que dicho procedimiento sea accesible a todos los usuarios que cuenten con alguna forma de discapacidad motora o sensorial, así como facilitará su acceso también a personas de la tercera edad.

La iniciativa legislativa no contraviene la Constitución Política del Perú ni el ordenamiento jurídico vigente; asimismo, no incluye disposiciones derogatorias. En este sentido, solo se propone incluir el siguiente párrafo en el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y la iniciativa legislativa:

"Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

(...)

66.9 Las empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones y gas natural deben proporcionar en todos sus canales de atención presenciales, digitales y telefónicos las opciones de solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio. En los canales digitales, estas deben encontrarse en la página principal y en los canales telefónicos en el menú de inicio. En el caso de las empresas proveedoras de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, las mismas condiciones se aplican a la solicitud de suspensión temporal del servicio.

El trámite de suspensión temporal y cancelación/baja del servicio debe ser célere y seguir el principio de simplicidad que rige los procedimientos. Asimismo, debe admitirse la presentación de documentos sucedáneos de los originales establecidos por ley".

IV. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no irroga gasto al tesoro público, puesto que regula un procedimiento llevado a cabo por las empresas prestadoras de servicios públicos, las cuales tiene un régimen de derecho privado. Asimismo, el proyecto de ley coloca estándares mínimos a fin de asegurar el fácil acceso a los procedimientos de suspensión y cancelación de los servicios públicos, más no establece ninguna disposición referida al costo de los mismos.

Sin perjuicio de ello, seguidamente se detallan los actores que podrían estar a favor de la iniciativa:

Actores	A favor
Usuarios de los servicios	Ejecutarían su decisión de continuar o no con el servicio de una manera sencilla, evitando trámites largos y onerosos sujetos a discrecionalidad de la empresa prestadora del servicio.
Estado	Fortalece la predictibilidad de los procedimientos administrativos de suspensión y baja de los servicios, tutelando los derechos de los usuarios.

Por otro lado, seguidamente se detallan a los actores que podrían presentar cierto nivel de desacuerdo con la propuesta:

Actores	En contra
Empresas prestadoras	Hacer el procedimiento de cancelación del servicio de forma más sencilla, facilita a que el usuario lo realice, impactando en los ingresos de la compañía.

V. RELACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa legislativa se enmarca en las siguientes políticas del Estado:

"I. Democracia y Estado de Derecho

(...)

8. Descentralización política, económica y administrativa para propiciar el desarrollo integral, armónico y sostenido del Perú

Con ese objetivo, el Estado: (...); (c) promoverá la eficiencia y transparencia en la regulación y provisión de servicios públicos, así como en el desarrollo de infraestructura en todos los ámbitos territoriales; (...).

(...)

III. Competitividad del País

(...)

18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica

Con este objetivo el Estado: (...); procurará una simplificación administrativa eficaz y continua, y eliminará las barreras de acceso y salida al mercado; (...)."

RELACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA

El proyecto propuesto tiene relación con la Agenda Legislativa prevista para la legislatura en curso 2022-2023. En efecto, en cuanto a los objetivos, tiene relación con el aspecto de competitividad del país y las medidas a favor de los consumidores, ya que la adecuada regulación referida a servicios públicos busca prácticas abusivas contra los consumidores y fomenta la libre competencia.