



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Energía y Minería - Osinergmin

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Magdalena del Mar, 28 de septiembre del 2021

**OFICIO N° 271-2021-OS/PRES**

**Expediente: 202100211627**

Señor

**José Luna Gálvez**

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

**Congreso de la República**

Av. Abancay 251, Cercado de Lima

Lima -

Asunto : Opinión respecto del Proyecto de Ley 157/2021-CR

Referencia : Oficio PO N° 026-2021-2022/CODECO-CR

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y dar respuesta al oficio de la referencia, mediante el cual solicitó opinión técnica respecto del Proyecto de Ley 157/2021-CR.

Al respecto, adjunto al presente el Informe N° STOR-58-2021 de fecha 24 de septiembre del 2021, elaborado por la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos de Osinergmin.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado Digitalmente  
por: MENDOZA  
GACON Jaime Raul  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 28/09/2021  
09:55:14

**Jaime Mendoza Gacon**

Presidente del Consejo Directivo

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **21813JRYZ**

**INFORME**

Otros Destinatarios  
C/c:

Lima,

24 de septiembre del 2021

**STOR-58-2021**

A : Gerencia General

De : Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos

Asunto : Opinión de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos respecto del Proyecto de Ley 157/2021-CR

Referencia : Oficio PO N° 026-2021-2022/CODECO-CR

**I. OBJETO**

El presente informe tiene por finalidad señalar la opinión técnico legal de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos respecto del proyecto de Ley que fuera remitido a Osinergmin por el congresista de la República, José Luna Gálvez, presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, mediante el Oficio de la referencia.

**II. MARCO LEGAL**

- 2.1 Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
- 2.2 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 2.3 Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" (en adelante, Directiva de Reclamos), aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD y modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD.

**III. EVALUACIÓN**

TEXTO ACTUAL	PROPUESTA MODIFICATORIA
<p><b>TÍTULO I DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-PROVEEDOR</b></p> <p><b>Capítulo III Idoneidad de los productos y servicios</b></p> <p><b>Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos</b></p> <p>24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a <b>treinta (30) días calendario</b>. Dicho plazo puede <b>ser extendido por otro igual</b> cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que <b>es puesta</b> en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.</p> <p>24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.</p> <p>24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.</p>	<p><b>TÍTULO I DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-PROVEEDOR</b></p> <p><b>Capítulo III Idoneidad de los productos y servicios</b></p> <p><b>"Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos</b></p> <p>24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de <b>SIETE (7) días hábiles</b>. Dicho plazo puede <b>extenderse TRES (3) días hábiles adicionales, por una única vez</b>, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que <b>debe ponerse</b> en conocimiento del consumidor, antes de la culminación del plazo inicial.</p> <p>(...)"</p> <p><b>COMENTARIO/ANÁLISIS DEL EQUIPO:</b></p> <p>El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que se propone modificar, prevé un servicio obligatorio a cargo del proveedor, según el cual este último debe atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo máximo. Cabe precisar que dicho trámite no califica propiamente como un procedimiento administrativo, toda vez que el resultado final ante la presentación de un reclamo por parte del consumidor no constituye un pronunciamiento o resolución administrativa, sino una mera respuesta por parte del proveedor. De esta forma, en caso el consumidor no se encuentre conforme con la respuesta brindada, puede optar por presentar una denuncia administrativa o un arbitraje de consumo.</p> <p>Por otro lado, es importante mencionar que la norma contenida en dicho artículo 24° no involucra la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural, ya que el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor precisa lo siguiente en sus artículos 63° y 65°, a saber:</p> <p><b>TÍTULO IV: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O SERVICIOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Capítulo I: Servicios públicos regulados</b></p> <p><b>Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos</b></p> <p><i>"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, <u>se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente</u>. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.</i></p> <p><i>Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de</i></p>

facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.” (negritas y subrayado nuestro)

**“Artículo 65.- Atención de reclamaciones**

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

**Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.”** (negritas y subrayado nuestro)

Como se observa las normas acotadas prevén expresamente que los organismos reguladores rigen sus propios procedimientos; por ende, no les resulta aplicable lo previsto en el artículo 24° que prevé en su versión original un plazo de 30 días calendario para resolver y, por tanto, su modificatoria tampoco afectaría al procedimiento de reclamos de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural, cuyo trámite y plazos aplicables se rigen por su norma especial vigente, esto es la Directiva de Reclamos y supletoriamente por el TUO de la LPAG.

A mayor abundamiento, haciendo uso del método de interpretación por ubicación de la norma, queda claro que a los reguladores y a los servicios públicos específicos que ellos regulan, el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor los coloca en un título y capítulo distinto al citado artículo 24°.

En esa línea, debemos precisar que, debido a que el Tribunal Administrativo JARU no tiene competencia para atender o resolver el supuesto de reclamo previsto en el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuya propuesta modificatoria está encaminada a disminuir sus plazos de atención, no contamos con información concreta sobre su tramitación, ni datos estadísticos respecto de la cantidad de reclamos que cada proveedor eventualmente atiende y el tiempo promedio empleado, a efectos de poder emitir una opinión específica y sustentada sobre el particular.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que sería importante que la exposición de motivos cuente con un análisis del impacto económico que tendría la propuesta normativa en los proveedores y consumidores, en el cual se evalúe, de un lado, la necesidad de una comunicación más célere entre el proveedor y el consumidor (que podría ser mediante una carta o correo electrónico) y, de otro lado, el eventual costo que la disminución del plazo propuesto implicaría para los proveedores, o incluso si dicho costo se trasladaría en los precios finales de los productos.

**Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones**

“Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación **de remitir al Indecopi** la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.”

**“Artículo 152.- Entrega de libro de reclamaciones**

“Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de **dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente Código y de remitir al Indecopi** la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando ésta le sea requerida. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.”

**ANÁLISIS/COMENTARIO:**

Lo señalado en este artículo abona a la posición antes asumida y desarrollada en el sentido que las modificaciones propuestas por el proyecto de ley no tienen relación directa con el procedimiento administrativo de reclamos previsto para los servicios públicos regulados. En estricto, el artículo 152° y la modificación que se pretende introducir aluden expresamente a establecimientos comerciales que atienden reclamos de consumidores y al Indecopi como entidad rectora para este ámbito: defensa del consumidor de diversos productos o servicios no regulados.

El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, es la norma que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, por lo tanto, el 152° no nos aplica.

**ÚNICA. Adecuación**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la vigencia de la presente ley, emitirá las directivas necesarias o adecuará las existentes, para la aplicación efectiva del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme la modificación aprobada por la presente Ley.

**IV. CONCLUSIONES:**

- 4.1 Los plazos previstos en los artículos 24° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no resultan aplicables a los reclamos referidos a servicios públicos regulados, por lo que la eventual modificación de dichos artículos no afectaría los plazos previstos en el procedimiento de reclamos en el que la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios actúa como segunda y última instancia administrativa; ni el Libro de Reclamaciones de la entidad.
- 4.2 Conforme a ello la modificación propuesta en el Proyecto de Ley N° 157/2021-CR, respecto a la reducción del plazo de atención de reclamos de los consumidores, a cargo de los proveedores de servicios, no tiene incidencia en los plazos de atención de los procedimientos administrativos de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

Atentamente,



Firmado Digitalmente  
 por: CARRILLO  
 SALAZAR Rosa Maria  
 Virginia FAU  
 20376082114 hard  
 Fecha: 24/09/2021  
 14:13:26

Rosa Maria Carrillo Salazar  
 Secretaria Técnica de los Órganos Resolutivos

**Oficio PO N° 026-2021-2022/CODECO-CR**

Lima, 17 de setiembre del 2021

Señor

**JAIME MENDOZA GACON**

Presidente del Consejo Directivo del Organismo

Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)

<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/ventanilla-virtual/pages/inicio>

Presente

**Referencia: Proyecto de Ley 157/2021-CR**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y poner en conocimiento que la Comisión que presido ha recibido para su estudio el **Proyecto de Ley 157/2021-CR**, por el que se propone la Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.

En tal sentido, solicito a usted emitir opinión técnica institucional en relación a la citada iniciativa, cuyo texto podrá obtener en el siguiente link:

<https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/NTgx/pdf/00157-2021-CR>

Agradeceré se servirá remitir su respuesta al correo institucional de la Comisión:  
[codeco@congreso.gob.pe](mailto:codeco@congreso.gob.pe).

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**JOSÉ LUNA GÁLVEZ**

Presidente

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