



Dictamen aprobado por UNANIMIDAD, recaído en el **Proyecto de Ley 6342/2023-CR**, que propone mediante texto sustitutorio la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de simplificar el procedimiento para la solicitud de suspensión, cancelación o baja de servicios públicos.

DICTAMEN

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, el Proyecto de Ley **6342/2023-CR**, presentado por la congresista Diana Gonzales Delgado, miembro integrante del grupo parlamentario Avanza País, por el que se propone modificar la Ley 29571, Código de Protección de Defensa del Consumidor, a fin de simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos.

En la Décima Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 11 de marzo de 2024, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6342/2023-CR fue aprobado por unanimidad con 14 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, César Manuel Revilla Villanueva, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, José Alberto Arriola Tueros, Lady Mercedes Camones Soriano, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Susel Paredes Piqué, Paul Silvio Gutiérrez Ticona, Milagros Jauregui Martínez de Aguayo, y la congresista Diana Carolina Gonzales Delgado quien votó en su calidad de accesitaria de la congresista Adriana Josefina Tudela Gutiérrez.

I. SITUACIÓN PROCESAL

I.1 Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **6342/2023-CR**, fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 07 de noviembre de 2023, siendo decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 08 de noviembre de 2023, para su estudio y dictamen.

I.2 Antecedentes parlamentarios

Se ha realizado una búsqueda en la web del Congreso de la República, no encontrándose antecedentes parlamentarios que guardan relación con la materia de la propuesta legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/03/2024 11:05:11-0500

2.1 Contenido del proyecto de ley

Se propone la siguiente modificación a la Ley 29571

*"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".

2.2 Fundamentos del proyecto de ley

Establece en su exposición de motivos que:

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 telecomunicaciones' 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 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.

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).

"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 urbanas) 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 (Osínergmin) 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.

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" (Imágenes y otros:¹).

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 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 (...)"

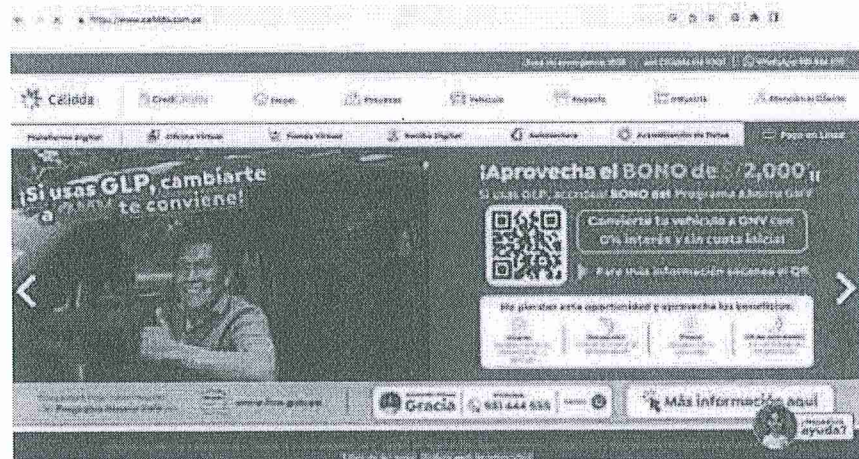
En consecuencia, sus literales a), b), c), d), y e) regulan las solicitudes de nuevo suministro para usuarios residenciales, instalación de acometida y tubería de conexión, habilitación de suministro, reconexión del servicio o suministro y suspensión del suministro, más no regulan las solicitudes de 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.

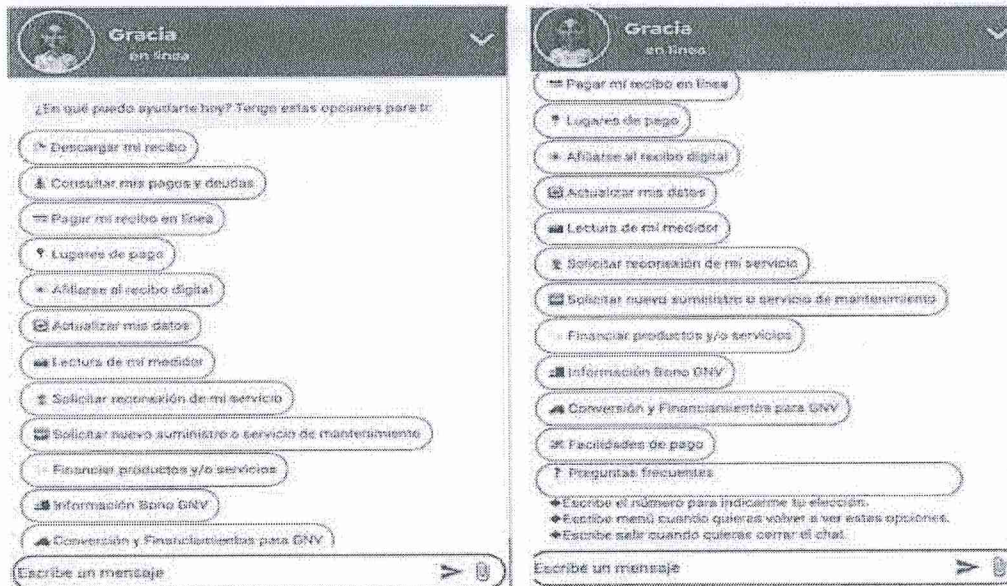
¹ <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/MTQwNTY2/pdf>

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.

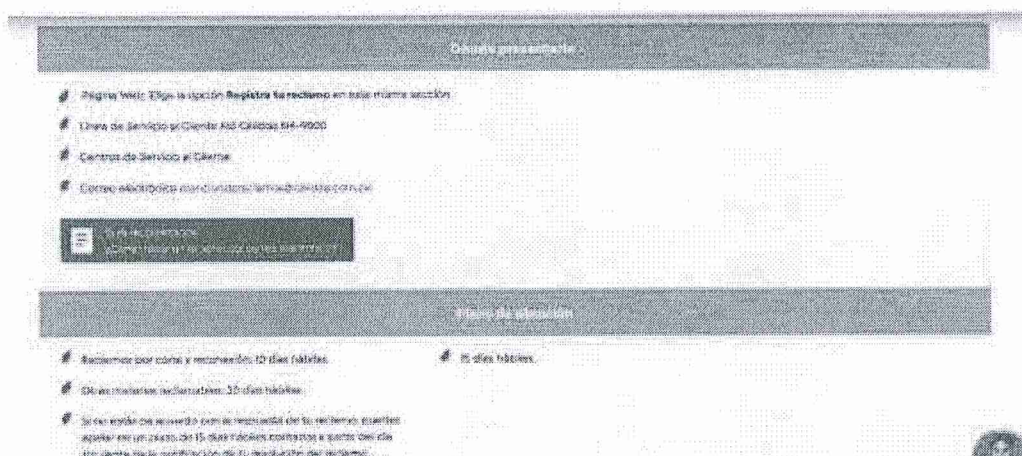
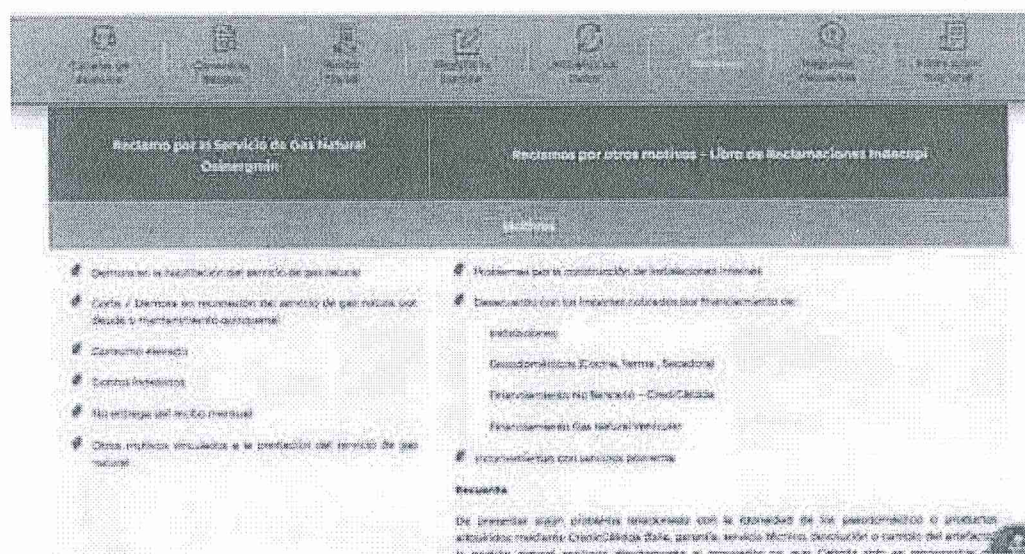
Respecto a la accesibilidad de la solicitud para la cancelación o baja del servicio de gas natural domiciliario, podemos ver que en el portal web de la empresa Calidda la opción no se encuentra disponible en su página de inicio:



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".



Ante la falta de información, se contactó directamente a la central de atención al cliente "Aló Cálidda 614 90007" 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.

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 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...”.

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 Telefónica' se llamó al número de Atención al Cliente' 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.

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 vida. 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...”.

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 indicare/plazo pore! 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 al 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.

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. MARCO NORMATIVO

La propuesta normativa, será rigurosamente analizada bajo los alcances del siguiente marco normativo:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi.
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo 003-2013-JUS- Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.

IV. ANALISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa

4.1.1. Control de cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76.

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha podido evidenciar, del prima facie, que el Proyecto de Ley 6342/2023-CR, cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos, es decir: (i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de la propuesta de ley, (ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, (iii) así como el análisis costo beneficio, dichas exigencias están validados por el informe de admisibilidad realizado el 18 de mayo del 2022 por esta comisión, que concluye el cumplimiento de los requisitos establecidos en dichos artículos².

4.1.2. Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2022-2023 y con el Acuerdo Nacional

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.

² <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/MTA%NzI3/pdf/INFORME%20DE%20ADMISIBILIDAD%20PL%204939>

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.

4.2. Análisis de las opiniones e informaciones solicitadas

4.2.1. Opiniones solicitadas

La Comisión solicitó opiniones técnicas a las siguientes entidades públicas y privadas:

- A la Presidencia de Consejo de Ministros-PCM mediante Oficio PO 106-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 13 de noviembre de 2023.
- A la Defensoría del Pueblo, mediante Oficio PO 107-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 13 de noviembre de 2023.
- Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI Oficio PO 108-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 13 de noviembre de 2023.
- Al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, mediante Oficio PO 109-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 13 de noviembre de 2023.
- Al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, mediante Oficio PO 110-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 13 de noviembre de 2023.
- A la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN, mediante Oficio PO 111-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 13 de noviembre de 2023.

4.2.2. Opiniones recibidas

La Comisión al cierre del presente informe, recibió las opiniones técnicas de las siguientes instituciones:

- **Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, remitió su opinión, a través del Oficio 000487-2023-GEG/INDECOPI de fecha 22 de diciembre 2023, que adjunta el Informe 000281-2023-DPC/INDECOPI, emitido por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de la Oficina de Asesoría Jurídica de INDECOPI de Protección del Consumidor, de fecha 15 de diciembre de 2023.
- **De la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, remitió su opinión a la Comisión, a través del Oficio Múltiple D001516-2023-PCM-SC, de fecha 16 de noviembre de 2023, suscrito por la señora Cecilia del Pilar García Díaz, Secretaria de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros, el mismo que contiene el Informe D00039-2024-PCM-OGAJ, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica, de fecha 11 de enero de 2024.
- **Del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento**, mediante Oficio 023-2024-VIVIENDA/DM, dirigido a la Comisión de fecha 09 de enero de 2024, remite su opinión, que adjunta el informe 020-2024-VIVIENDA/OGAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica.

- **Del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN**, remitió su opinión a la Comisión, a través del Oficio 378-2023-OS/PRES, de fecha 06 de diciembre de 2023, suscrito por el señor Omar Chambero Rodríguez, Presidente del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, el mismo que contiene el Informe 2292-2023-OS/DSR, remitido por la Gerencia de Supervisión de Energía y la Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos.
- **Del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**, que mediante Oficio C.00253-PE/2023, de fecha 01 diciembre de 2023 suscrito por el señor Rafael Eduardo Muelle Schwarz, Presidente Ejecutivo de OSIPTEL, que adjuntan el informe 00202-DPRC/2023, de fecha 28 de noviembre de 2023, elaborado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencias de OSIPTEL, en el cual contiene su opinión.
- **De la Asociación para el fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN**, que mediante Oficio AFIN 198-2023, de fecha 04 diciembre de 2023 suscrito por el señor Roca Voto Bernales María Leonie, presidente de la Asociación para el fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN, en el cual contiene su opinión.

4.2.3. Análisis de las opiniones recibidas

- a) **Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, en el Informe 000281-2023-DPC/INDECOPI, de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de la Oficina de Asesoría Jurídica de INDECOPI de Protección del Consumidor, que a continuación reproducimos en algunas de sus partes y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

13. Partiendo de ello, el artículo 63 del Código establece que la protección a los usuarios de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a los que hace referencia la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del Código, en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente, donde se desarrollan los principios de protección establecidos en el Código.

14. Cabe señalar que la citada disposición establece, asimismo, que el organismo regulador es el encargado de velar por el cumplimiento de estos derechos, para lo cual efectúa la fiscalización de la medición de los servicios, de manera permanente, desarrollando sus facultades sancionatorias cuando corresponda.

15. Dicha disposición es concordante con el artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, que prevé que los organismos reguladores se crean para actuar en ámbitos especializados de regulación de mercados o para garantizar el adecuado funcionamiento de mercados no regulados, asegurando cobertura de atención en todo el territorio nacional.

16. Así, el ente encargado de velar por el cumplimiento de la normativa en materia de servicios públicos es el organismo regulador respectivo, sea el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN o la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

- SUNASS, para lo cual están dotados de funciones supervisoras, reguladoras, normativas, fiscalizadoras y sancionadoras, así como de solución de controversias y reclamos.

17. Cabe mencionar, que conforme a la formula normativa propuesta, los organismos reguladores con competencia sobre la materia que se pretende legislar son el OSIPTEL, OSINERGMIN y SUNASS.

18. Lo antes expuesto se encuentra alineado con el principio de protección mínima reconocido en el Código, en virtud del cual se reconoce que este cuerpo normativo contiene normas de mínima protección a los consumidores, lo que no impide que a través de las normas sectoriales pueda otorgarse un nivel de protección mayor, tal como ocurre en determinados ámbitos especializados como es el caso de la regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural y electricidad, agua y saneamiento.

19. En atención a ello, dado que el Proyecto de Ley bajo análisis busca, en esencia, aprobar medidas relacionadas con la simplificación de los procedimientos de suspensión temporal y baja/cancelación de los servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural y electricidad, agua y saneamiento, los cuales se encuentran sujetos a supervisión por los organismos reguladores antes indicados; consideramos que el OSIPTEL, OSINERGMIN y SUNASS, son las entidades competentes para emitir opinión sobre la viabilidad técnica y legal de la propuesta normativa.

b) **De la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, del Informe D00039-2024-PCM-OGAJ, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica, que a continuación reproducimos en algunas de sus partes y cuyos subrayados y negrita son nuestros:

“...III. ANÁLISIS:

3.3 La Exposición de Motivos que sustenta el Proyecto de Ley, señala que 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.

Opinión del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL

3.4 Mediante el documento C. 00688-GG/2023 de fecha 28 de noviembre de 2023, el Gerente General (E) del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, remite el Informe 00202-DPRC/2023 elaborado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, con la opinión sobre el Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR, el mismo que señala:

“4. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas en los párrafos precedentes, este organismo emite opinión desfavorable respecto del Proyecto de Ley que busca simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión en los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los argumentos que sustentan la referida conclusión son los siguientes:

- El Osiptel es el organismo encargado de emitir disposiciones de carácter general respecto del régimen aplicable a las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio público de telecomunicaciones.
- La normativa del sector resulta suficiente para garantizar el derecho de los abonados para solicitar la suspensión temporal y baja de sus servicios, por lo que modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor sería contraproducente.
- Desde el año 2020 existe normativa implementada por el Osiptel que atiende el objetivo del Proyecto de Ley y exige a las empresas (con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados) a contar con una sección de su página web y un aplicativo para diversas solicitudes.
- El Proyecto de Ley no ha efectuado un análisis de costo - eficiencia para disponer la necesidad de incorporar las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio, sobre todo considerando que existen diversas solicitudes que podrían resultar igual de importantes para los usuarios (vg. migraciones, portabilidad) sin que ninguna de ellas resulte preponderante respecto de las otras.
- La implementación de contar con página web y aplicativos para atender las solicitudes de los abonados ha sido un proceso secuencial que ha tomado en cuenta el periodo de uso y adopción de los canales digitales en un país con brechas importantes de conocimiento de derechos y acceso a internet.
- Si bien ya se encuentran implementados los medios digitales para la atención de solicitudes, existe un periodo de adaptación por parte de los usuarios y, como se ha mostrado en el presente informe, las solicitudes de baja del servicio por medios digitales vienen incrementándose desde su implementación.
- En el ejercicio de la función de supervisión y fiscalización del regulador, el Osiptel ha efectuado diversas acciones para evaluar el cumplimiento de la normativa relacionado.
Al respecto, a la fecha, se han impuesto sendas multas a aquellas empresas que no han cumplido con lo establecido.
- Los cambios en las participaciones de mercado en cuanto a líneas y conexiones de las empresas de telecomunicaciones muestran una evolución favorable, lo cual ha sido en parte motivado por las intervenciones planificadas por el regulador.
- En algunos casos, la complejidad para acceder a la sección para dar de baja a los servicios puede ser tediosa o no encontrarse de manera directa; no obstante, el regulador ha implementado la normativa correspondiente que se considera se encuentra aún en proceso de implementación, se vienen efectuando acciones de supervisión y fiscalización con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo establecido y se revisa constantemente el contexto actual a fin de intervenir con mayores acciones, de ser pertinente.
- Una intervención como la señalada en el Proyecto de Ley puede ser perjudicial en tanto no se ha desarrollado ninguna evaluación de su impacto, no distingue entre el tamaño de las empresas lo cual perjudicaría a las de menor tamaño ni tampoco se menciona el horizonte temporal para su implementación."

Opinión de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS

3.5 Con el Oficio N° 676-2023-SUNASS-GG de fecha 01 de diciembre de 2023, la Gerencia General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, remite el Informe N° 134- 2023-SUNASS-DPN, elaborado por la Dirección de Políticas y Normas y la Oficina de Asesoría Jurídica, que contiene la opinión técnica del citado Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR, el mismo que concluye lo siguiente:

“V. CONCLUSIONES

5.1. El Código del Consumidor no es la norma idónea para regular aspectos relacionados a la materia del Proyecto de Ley; toda vez que conforme el marco legal vigente, corresponde a cada organismo regulador de los servicios públicos, entre estos, la Sunass, aprobar disposiciones normativas sobre la regulación de la calidad de los servicios bajo su ámbito de competencia.

5.2. El Proyecto de Ley no ha tomado en consideración la regulación existente en el Reglamento de Calidad, en virtud del cual la Sunass, dentro de su ámbito de competencia, ejerce, entre otros, la función normativa de las obligaciones legales aplicables a las empresas prestadoras, máxime si conforme a lo señalado en la LOPE, cuenta con independencia para ejercer dicha función. En ese sentido, el Proyecto de Ley, en caso se apruebe, implicaría una afectación a la autonomía e independencia de este organismo regulador.

5.3. En el marco de lo dispuesto por la Ley Marco y su reglamento, la Sunass es el organismo competente para normar sobre las disposiciones relativas a las condiciones del contrato de suministro, entre estas, las referidas a las modalidades de presentación de solicitudes del cierre temporal (suspensión temporal) de los servicios por parte del titular de la conexión; por lo que, de aprobarse el Proyecto de Ley, se vulneraría la función normativa de este organismo regulador.”

Opinión de la Oficina General de Asesoría Jurídica Afectación al principio de coherencia normativa

3.6 El Proyecto de Ley plantea modificar el artículo 66 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de regular aspectos relacionados a la prestación del servicio de telecomunicaciones (suspensión temporal y baja del servicio); y, de agua y saneamiento (suspensión temporal); disposición que contraviene lo establecido en el literal c)4 del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, que establece que los organismos reguladores tienen, entre otras, la función de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, además, tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos.

3.7 En línea con lo indicado, debemos tener en consideración la definición del principio de coherencia normativa establecida por el Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional en el fundamento jurídico N°48 de la Sentencia EXP. N°047-2004-AI/TC, que señala:

"48. De lo dicho se concluye que la normatividad sistémica descansa en la coherencia normativa. Dicha noción implica la existencia de la unidad sistémica del orden jurídico, lo que, por ende, indica la existencia de una relación de armonía entre todas las normas que lo conforman.

Asimismo, presupone una característica permanente del ordenamiento que hace que este sea tal por constituir un todo pleno y unitario.

Ella alude a la necesaria e imprescindible compenetración, compatibilidad y conexión axiológica, ideológica, lógica, etc., entre los deberes y derechos asignados; amén de las competencias y responsabilidades establecidas que derivan del plano genérico de las normas de un orden constitucional".
(El subrayado es nuestro)

3.8 Por tanto, de conformidad con lo señalado por el OSIPTEL y la SUNASS el Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR contraviene lo establecido en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; por lo que, también contraviene el principio de coherencia normativa.

Trasgresión de la función normativa de los Organismos Reguladores

3.9 El artículo 31 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo establece sobre los Organismos Reguladores, lo siguiente:

"Artículo 31.- Organismos Públicos Especializados

Los Organismos Públicos Especializados tienen independencia para ejercer sus funciones con arreglo a su Ley de creación. Están adscritos a un ministerio y son de dos tipos:

1. Organismos Reguladores.
2. Organismos Técnicos Especializados." (Subrayado agregado)

3.10 Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3.1 del artículo 3 la Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las funciones supervisora, reguladora y normativa.

3.11 En este marco normativo, en relación a la función normativa de los Organismos Reguladores, se establecen las siguientes disposiciones:

- El artículo 23 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, señala lo siguiente:

"FUNCION NORMATIVA

Artículo 23.- Definición de Función Normativa

La función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas

condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.

Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos y normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.”

- El artículo 19 del Reglamento General de la SUNASS, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, señala lo siguiente:

“FUNCIÓN NORMATIVA

Artículo 19.- Definición de Función Normativa.

La función normativa permite a la SUNASS dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las EMPRESAS PRESTADORAS o actividades bajo su ámbito o, de sus USUARIOS.

Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos u otras disposiciones de carácter particular.”

- 3.12 Por tanto, de conformidad con lo señalado por el OSIPTEL y la SUNASS, lo planteado en el Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR, sobre aspectos relacionados a la prestación del servicio de telecomunicaciones, agua y saneamiento, transgrede la función normativa, que es exclusiva de los Organismos Reguladores....”

[...]

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN:

4.1 En atención a las consideraciones expuestas en el presente informe, esta Oficina General de Asesoría Jurídica considera **NO VIABLE** el Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR, 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.

4.2 Se recomienda remitir el presente Informe, el Informe N° 00202-DPRC/2023 del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL y el Informe N° 134-2023- SUNASS-DPN de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República.

- c) **Del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento**, del informe N° 020-2024-VIVIENDA/OGAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, que a continuación reproducimos en algunas de sus partes y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

“...II.3 SOBRE LO SEÑALADO EN EL INFORME TÉCNICO

En el Informe N° 871-2023-VIVIENDA/VMCS-DGPRCS-DS, la Dirección de Saneamiento de la DGPRCS, señala lo siguiente:

“(...)

Opinión de Sedapal al Proyecto de Ley

3.5 Sobre el particular, mediante el documento c) de la referencia, el Gerente General de Sedapal remite a esta Dirección el Informe N° 167-2023-ER, emitido por el Equipo de Regulación, el cual concluye textualmente en lo siguiente:

“IV. CONCLUSIONES:

4.1. A la fecha el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuenta con un párrafo 66.9, motivo por el cual, de aprobarse el texto del proyecto de ley, este sería para modificar el párrafo 66.9 vigente actualmente o, en todo caso, incorporar un párrafo 66.10 al texto actual del artículo 66 de la referida Ley.

4.2. El texto del proyecto de Ley debe estar acompañado de disposiciones que impliquen la adecuación obligatoria de la normativa de los organismos reguladores en materia de fiscalización de la obligación establecida, así como también tipificar de manera expresa los hechos que puedan considerarse como infracciones por su incumplimiento, ello en salvaguarda del derecho al debido procedimiento de las empresas que brindan servicios públicos.”

Opinión de la DS de la DGPRCS al Proyecto de Ley (...)

3.12 Pese a lo expuesto, el Proyecto de Ley pretende, a través de la modificación del párrafo 66.9 del artículo 66 del CPDC, regular sobre los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos, supuestos que podrían ser regulados por el Poder

Ejecutivo conforme a la CPP y no a través de la modificación del CDPC, puesto que, en opinión de esta Dirección, los organismos reguladores [la Sunass en materia de Saneamiento] son los competentes para velar por los derechos de los usuarios de servicios públicos regulados; por tanto, en opinión de esta Dirección, el Proyecto de Ley resulta no viable; ello, sin perjuicio de la opinión que sobre el Proyecto de Ley emita la Sunass en su calidad de organismo regulador de los servicios de saneamiento a nivel nacional, en el marco de sus competencias y funciones.”

[...]

II.5 OPINIÓN LEGAL

II.5.1 La propuesta normativa, está compuesta de un único artículo acompañado de la Exposición de Motivos, el cual busca incorporar el párrafo 66.9 del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, bajo los siguientes términos:

“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”.

II.5.2 En primer lugar cabe señalar que actualmente el artículo 66 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor cuenta con nueve (09) párrafos, por lo que se debería especificar si el presente Proyecto de Ley propone la modificación del párrafo 66.9 o sino dispone la incorporación de un nuevo párrafo, por lo que debería ser el 66.10.

II.5.3 Al respecto, de acuerdo con el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del referido Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. 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. 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 facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.

II.5.4 Mediante el Decreto Ley N° 25965, se crea la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) y mediante la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos como un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional técnica, económica y financiera”.
[...]

II.5.5 En ese sentido, mediante el Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, se fija que la Sunass, en su condición de organismo regulador, le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el ámbito urbano y rural; en condiciones de calidad y confiabilidad, contribuyendo a la salud de la población y a la conservación del medio del ambiente.

II.5.6 De esta manera, a través del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, a partir del artículo 118 se regula lo referido a los cierres del servicio de agua potable, ya sea por iniciativa de la empresa prestadora o por solicitud del Titular, estableciendo los siguientes plazos para su realización:

Cierre temporal: Cuarenta y ocho (48) horas.
Cierre definitivo: Diez (10) días calendario.

II.5.7 Por consiguiente se aprecia que son los organismos públicos, como es la Sunass, los encargados para velar por los derechos de los usuarios de servicios públicos regulados, por lo que el Proyecto de Ley entraría en colisión con la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, así como con el artículo 63 de la propia Ley N° 29571, motivo por el cual debe observarse

Sin perjuicio a ello, cabe señalar que lo propuesto por el Proyecto de Ley conforme lo señalado, ya se encuentra contemplado en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, por lo que no resulta necesaria la incorporación propuesta al artículo 66 del Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II.5.8 Finalmente, corresponde tener en consideración que toda iniciativa legislativa que busca introducirse al ordenamiento jurídico debe estar alineada a los derechos y preceptos constitucionales y, además, debe guardar concordancia o coherencia

con las disposiciones que ya forman parte del marco normativo vigente, con el propósito que su aplicación sea viable y permita la implementación de sus medidas; de lo contrario esta devendría en inoficiosa.

III. CONCLUSIÓN:

Por lo anteriormente expuesto, desde el punto de vista legal, esta Oficina General concluye que el Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR 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 colisiona con la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, así como con el artículo 63 de la propia Ley N° 29571. Asimismo, no resulta necesario, toda vez que su objeto y finalidad se encuentran contemplados en Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD; conforme las observaciones planteadas en el presente Informe.

- d) **Del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, del Informe N° 2292-2023-OS/DSR, remitido por la Gerencia de Supervisión de Energía y la Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos, que a continuación reproducimos en algunas de sus partes y cuyos subrayados y negritas son nuestros:**

[...]

5.2. Análisis del proyecto normativo

5.2.2. Sobre el particular, en el caso de la prestación del servicio eléctrico, se considera necesario que, a fin de evitar afectaciones que podrían ser originadas por terceros, en el proyecto normativo se precise que la solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio sólo puede ser invocada por el propietario del inmueble (desde que la instalación del servicio y suscripción del contrato de suministro sólo puede suscribirse con el propietario, conforme al artículo 165 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas).

5.2.3. En el caso de la prestación del servicio de gas natural por red de ductos no existe tal exigencia en el Reglamento de Distribución, desde que este servicio energético basta que sea solicitado por el consumidor (persona natural o jurídica ubicado dentro del área de concesión que adquiere gas natural). Sin embargo, considerando la naturaleza jurídica del suministro, este tipo de solicitudes igual deben presentarse por el propietario (o con su autorización) en aplicación de los artículos 888 y 889 del Código Civil.

En el caso de la prestación del servicio eléctrico, resulta necesario que se precise, además, que el predio para el cual se requiere la suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio no se encuentre habitado, desde que se trata de un servicio público esencial y que para la satisfacción de necesidades energéticas los usuarios no cuentan con bienes sustitutos.

Al respecto, se debe considerar lo establecido en el precedente de observancia obligatoria N° 6 del Compendio de Precedentes de Observancia Obligatoria de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU), aprobado por la Resolución N° 002-2018-OS/JARU, del 27 de diciembre de 2018, según el cual:

Los reclamos de los propietarios del predio que solicitan el corte del servicio eléctrico o retiro del suministro, por supuestos distintos a los previstos expresamente en la Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento, serán declarados fundados cuando el respectivo predio se encuentre deshabitado.

Los reclamos de los afectados por el corte del servicio eléctrico o retiro de un suministro realizado por la concesionaria en atención a la solicitud del propietario del inmueble, por supuestos distintos a los previstos expresamente en la Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento, serán declarados fundados cuando dicho inmueble se encuentre habitado.

5.2.4. Asimismo, se debe indicar que las actividades que desarrollan las empresas de distribución eléctrica y de gas natural deben sujetarse a criterios técnicos de eficiencia (operativa y técnica) y oportunidad del servicio; en ese sentido, el proyecto, además de considerar la información sobre las opciones de solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio, se debe informar respecto del requerimiento del pago por dichas actividades, siendo esto último concordante con lo indicado en el artículo 98° de la Ley de Concesiones Eléctricas que establece que el costo derivado de este tipo de acciones debe ser asumido por el interesado, así como lo dispuesto en el artículo 75° del Reglamento de Distribución, que establece que el costo derivado de este tipo de acciones debe ser asumido por el consumidor. Asimismo, en el caso de la prestación del servicio de distribución de gas natural, corresponde también la aplicación de "cargos mínimos" para aquellos suministros que se encuentran cortados o suspendidos temporalmente, pues dicho cargo tendría por finalidad retribuir al suministrador por el proceso de emisión, reparto y cobranza de recibos emitidos con aquellos cargos mínimos aplicables mientras el suministro se encuentre suspendido, conforme se establece en los artículos 67° y 68° del citado Reglamento de Distribución, que establece que el costo derivado de este tipo de acciones debe ser asumido por el consumidor.

5.2.5. Finalmente, en el caso de la prestación del servicio eléctrico, se contempla la aplicación de "cargos mínimos" para aquellos suministros que se encuentran cortados o suspendidos temporalmente, pues dicho cargo tendría por finalidad retribuir al suministrador por el proceso de emisión, reparto y cobranza de recibos emitidos con aquellos cargos mínimos aplicables mientras el suministro se encuentre suspendido.

Por cierto, en el caso de la prestación del servicio de distribución de gas natural, se tienen disposiciones que resultan importantes informar al consumidor que solicita la suspensión o corte de su servicio tales como plazos de atención, acciones que debe ejecutar el concesionario que requieren de la colaboración del consumidor, y situaciones que facultan al concesionario al corte definitivo del servicio luego de transcurrido el plazo de seis (06) meses de suspensión o corte de su servicio..."

"...6. CONCLUSIONES

6.1. Osinergmin es competente para fiscalizar, en el ámbito nacional, el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas relacionadas con las actividades de los subsectores minería, electricidad e hidrocarburos.

6.2. Osinergmin no puede extender su competencia a ámbitos que no le han sido atribuidos, o que no se encuentran permitidos por ley; sin embargo, se precisa que de acuerdo con el artículo 87° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, las relaciones entre las entidades se rigen por el criterio de

colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por ley; por lo cual, las entidades deben, entre otras obligaciones, presentar en el ámbito propio de la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para el cumplimiento de sus propias funciones.

6.3. En el proyecto de ley emitido se ha observado algunos aspectos de mejora, los cuales buscan evitar afectaciones a los usuarios que podrían ser originadas por terceros, así como cuestionamientos sobre los cobros realizados en la atención de dichas solicitudes. En tal sentido, en el presente informe se propone una modificación al Proyecto de Ley N° 6342/2023-CR – “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”

- e) **Del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**, del informe N° 00202-DPRC/2023, de fecha 28 de noviembre de 2023, elaborado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencias de OSIPTEL, que a continuación reproducimos en algunas de sus partes y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

[...]

a) Sobre la suspensión de los servicios públicos de telecomunicaciones

De conformidad con el numeral ii. del artículo 7 de la Norma de Condiciones de Uso, los abonados tienen derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio, encontrándose el detalle de dicho procedimiento en el Anexo 2 de la referida norma. Así tenemos que, en el numeral 2.1 del precitado Anexo 2, se regula la solicitud de suspensión temporal que puede presentar el abonado, en los siguientes términos:

“2.1. Suspensión temporal

Los abonados tienen derecho a solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora puede otorgar un plazo mayor al antes señalado

La empresa operadora debe efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado debe indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no debe ser menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señale el plazo, se entiende que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorroga de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.”

El procedimiento señalado obedece a que se ha considerado pertinente establecer un plazo razonable para el tiempo en que puede mantenerse dicha suspensión del servicio a solicitud del abonado. Ello teniendo en cuenta, por un lado, la necesidad de promover la explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones así como la eficiencia en la asignación de los recursos; y, por otro lado, la necesidad de garantizar una adecuada protección a los abonados, a

través del reconocimiento de su derecho a suspender el uso del servicio - que implica también la suspensión de las obligaciones vinculadas a la prestación del servicio contratado- cuando, por cualquier circunstancia de cualquier índole, el abonado considere que tiene que prescindir temporalmente del servicio contratado.

b) Sobre la baja de los servicios públicos de telecomunicaciones

En la Norma de Condiciones de Uso, se encuentra regulado el derecho del abonado a solicitar la baja de su servicio, ya sea que se trate de un contrato de abonado de duración indeterminada o sujeto a plazo forzoso.

En esa línea, de conformidad con el artículo 725 de la Norma de Condiciones de Uso, el abonado puede –asumiendo las penalidades correspondientes- resolver anticipada y unilateralmente el contrato forzoso, sin expresión de causa. Asimismo, de acuerdo con el numeral 3.36 del Anexo 8 de la referida norma y bajo determinadas causales, el abonado puede resolver el contrato a plazo forzoso, sin efectuar el pago de penalidades o cobros similares.

Ahora bien, en relación con los contratos de abonado de duración indeterminada, de acuerdo con el artículo 717 y el numeral 3.18 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso, el abonado puede comunicar a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, su decisión de terminar el contrato.

Es preciso indicar que en la Exposición de Motivos del proyecto de ley se menciona que en la Norma de Condiciones de Uso se ha prescrito que la empresa operadora establece y comunica al Osiptel el procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago, privando así de uniformidad y predictibilidad a los usuarios.

La afirmación es imprecisa, pues versa sobre la facultad de la empresa operadora de dar la baja del servicio prepago cuando no hubiera sido rehabilitado o recargado dentro del plazo máximo establecido. En este último caso, es la empresa operadora la que debe comunicar al Osiptel el procedimiento de baja a aplicarse, dentro de las reglas establecidas en el numeral 2.9 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso.

3.3. Sobre las solicitudes en canales digitales (aplicativos y página web)

El Proyecto de Ley se circunscribe únicamente a las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio, y el Osiptel ha dispuesto diversos canales para la presentación de estas solicitudes, distintos a los canales presenciales. En efecto, según lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras deben implementar un aplicativo informático, disponible en su página web de Internet, y un aplicativo informático móvil que deben permitir la presentación de las referidas solicitudes, entre otras.

Es decir, la Norma de Condiciones de Uso no limita la presentación de estas solicitudes a algún canal de atención específico por lo que, en la actualidad, un abonado podría efectuar dichas solicitudes a través de todos los canales con los que ahora cuenta, esto es: presencial (oficinas o centros de atención y puntos de venta designados para la atención), telefónico y digital (aplicativo web y móvil). Ello indistintamente de que la opción aparezca de manera predeterminada o que el usuario la pueda requerir expresamente.

En ese sentido, se ha regulado el derecho a autogestionar la presentación de la baja y suspensión de los servicios mediante los referidos aplicativos a favor de los

usuarios, logrando con ello que estos cuenten con mayor prontitud y comodidad para el registro de estas solicitudes. Además de ello, resulta importante enfatizar que estas herramientas digitales están disponibles durante los siete días de la semana y las 24 horas. En este escenario, los usuarios tienen acceso a otros canales diferentes al presencial y telefónico.

Cabe precisar, que la obligación de implementar una página web y un aplicativo para la presentación de solicitudes, es exigible solo a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.

Este derecho a la autogestión de los usuarios, ha sido un proceso secuencial que inició con la aprobación de las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, Normas especiales de Telefónica), donde se estableció la obligación a la empresa Telefónica de incluir en su aplicativo informático las opciones que permitan al abonado del servicio de Internet fijo, en monoproducto o empaquetado con otros servicios, presentar solicitudes de migración, de baja y/o de suspensión temporal de forma directa (auto gestión).

Posteriormente, la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD-OSIPTEL modificó la Norma de Condiciones de Uso para permitir la digitalización de procesos mediante uso de aplicativos informáticos en todos los servicios públicos de telecomunicaciones.

3.4. Secuencialidad e implementación de intervenciones

El Osiptel monitorea permanentemente las condiciones de competencia y la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones a los usuarios. Esta labor permite analizar el contexto que enfrenta el sector, evaluarlo y proponer el inicio de las acciones con el fin de obtener la mayor eficacia.

a) Sobre el conocimiento de derechos y la digitalización

En el marco señalado, anualmente se realiza el Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones, a fin de conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios. Además, el estudio busca evaluar el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

A este respecto, en las más recientes ediciones se observa que, si bien ha mejorado el conocimiento de los usuarios sobre los derechos que los asisten, aún hay una brecha importante por atender en lo que respecta al dar de baja y al suspender temporalmente el servicio. Así, en la edición de 2022 se muestra que hubo una reducción de ocho puntos porcentuales en la cantidad de usuarios que señalan no conocer su derecho a finalizar el contrato del servicio de internet fijo; no obstante, aún se tiene un grupo importante que no conoce y, por ende, no ejerce adecuadamente ese derecho. En el resto de servicios, las cifras muestran tendencias similares...”

[...].

b) Sobre el uso de los canales digitales en el proceso de bajas

Ahora bien, como se indicó en la sección 3.1, desde el año 2021 las empresas operadoras con un número de usuarios mayor de 500 mil abonados tienen la obligación de efectuar trámites como la baja del servicio o suspensión de servicios por medios digitales, lo cual muestra que se dispone de un horizonte corto de implementación y de conocimiento y uso por parte de los abonados. Sin embargo, pese al corto tiempo desde que se encuentra disponible, el digital es un canal que sí está siendo utilizado por los abonados...”

[...]

c) Sobre las labores de fiscalización y supervisión

De manera complementaria a la emisión normativa, el Osiptel verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Así, haciendo uso de su función de supervisión y fiscalización, el regulador ha supervisado las conductas relacionadas a la presentación de solicitud de baja y de solicitud de suspensión a través de aplicativos informáticos desde el año 2021. Así, se han tramitado seis expedientes de fiscalización¹³ respecto a acciones de supervisión de las cuatro empresas con mayor número de abonados.

Finalmente, tras la verificación y culminación del procedimiento administrativo sancionador correspondiente, a la fecha se han impuesto dos multas, las cuales acumulan en total montos mayores al millón de soles.

3.5. Sobre los resultados en los mercados

Tal como se ha señalado hasta aquí, el Osiptel lleva a cabo diversas intervenciones para dinamizar la competencia, reducir los costos de transacción, las barreras a la salida, entre otros, para el beneficio de los ciudadanos. A raíz de estas acciones, sí se observan mejoras en la dinámica competitiva de los diferentes mercados de telecomunicaciones. Al respecto, la calidad de la atención es un elemento de competencia entre las empresas operadoras, por lo que los usuarios pueden optar por cambiarse de empresa en caso consideren que no se le permite el uso de algunos canales para presentar sus solicitudes.

El servicio de telefonía móvil es el que presenta mayores niveles de competencia y, desde la implementación de la digitalización de solicitudes, se ha observado un cambio en la empresa líder en líneas en servicio. Así, la empresa líder al segundo trimestre del 2020 era Telefónica, que contaba con el 31% de las líneas, mientras que, al segundo trimestre del 2023, la empresa líder es América Móvil Perú S.A.C. (Claro) con el 30% de las líneas en servicio...”

[...]

4. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas en los párrafos precedentes, este organismo emite opinión desfavorable respecto del Proyecto de Ley que busca simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión en los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los argumentos que sustentan la referida conclusión son los siguientes:

- El Osiptel es el organismo encargado de emitir disposiciones de carácter general respecto del régimen aplicable a las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio público de telecomunicaciones.
 - La normativa del sector resulta suficiente para garantizar el derecho de los abonados para solicitar la suspensión temporal y baja de sus servicios, por lo que modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor sería contraproducente.
 - Desde el año 2020 existe normativa implementada por el Osiptel que atiende el objetivo del Proyecto de Ley y exige a las empresas (con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados) a contar con una sección de su página web y un aplicativo para diversas solicitudes.
 - El Proyecto de Ley no ha efectuado un análisis de costo - eficiencia para disponer la necesidad de incorporar las solicitudes de suspensión temporal y baja del servicio, sobre todo considerando que existen diversas solicitudes que podrían resultar igual de importantes para los usuarios (vg. migraciones, portabilidad) sin que ninguna de ellas resulte preponderante respecto de las otras.
 - La implementación de contar con página web y aplicativos para atender las solicitudes de los abonados ha sido un proceso secuencial que ha tomado en cuenta el periodo de uso y adopción de los canales digitales en un país con brechas importantes de conocimiento de derechos y acceso a internet
 - Si bien ya se encuentran implementados los medios digitales para la atención de solicitudes, existe un periodo de adaptación por parte de los usuarios y, como se ha mostrado en el presente informe, las solicitudes de baja del servicio por medios digitales vienen incrementándose desde su implementación.
 - En el ejercicio de la función de supervisión y fiscalización del regulador, el Osiptel ha efectuado diversas acciones para evaluar el cumplimiento de la normativa relacionado. Al respecto, a la fecha, se han impuesto sendas multas a aquellas empresas que no han cumplido con lo establecido.
 - Los cambios en las participaciones de mercado en cuanto a líneas y conexiones de las empresas de telecomunicaciones muestran una evolución favorable, lo cual ha sido en parte motivado por las intervenciones planificadas por el regulador.
 - En algunos casos, la complejidad para acceder a la sección para dar de baja a los servicios puede ser tediosa o no encontrarse de manera directa; no obstante, el regulador ha implementado la normativa correspondiente que se considera se encuentra aún en proceso de implementación, se vienen efectuando acciones de supervisión y fiscalización con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo establecido y se revisa constantemente el contexto actual a fin de intervenir con mayores acciones, de ser pertinente
 - Una intervención como la señalada en el Proyecto de Ley puede ser perjudicial en tanto no se ha desarrollado ninguna evaluación de su impacto, no distingue entre el tamaño de las empresas lo cual perjudicaría a las de menor tamaño ni tampoco se menciona el horizonte temporal para su implementación”.
- f) De la Asociación para el fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN, del Oficio AFIN N° 198-2023, de fecha 04 diciembre de 2023, que a continuación reproducimos en algunas de sus partes y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

“...En efecto, entendemos la finalidad del referido proyecto en facilitar el procedimiento de baja y cancelación de servicios públicos en general. Sin embargo, hacerlo a nivel de ley genera varios problemas, que señalamos a continuación.

Los servicios públicos, materia del proyecto de ley, son servicios regulados por organismos reguladores económicos, que han sido creados con esa finalidad, y gozan de autonomía institucional, técnica y económica. Por lo tanto, corresponde a estas instituciones y no al Congreso dictar normas de carácter reglamentario de cada servicio público. Señalar a través de una ley donde y cómo debe ser un procedimiento de baja o de cancelación es excesivo y sobre regulador, porque el día que se quiera cambiar esa característica, sobre todo cuando se habla de tecnología y ello puede ocurrir cada 6 meses, se tendrá que modificar a través de una nueva ley, cuando a esos temas corresponde tratarlos en una norma de carácter reglamentario y por el regulador respectivo.

El segundo problema, consiste en que por tratarse de norma con rango de ley, se recurre a modificar, por enésima vez, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, olvidándonos que este cuerpo normativo se dirigió para relaciones de consumo de actividades económicas no reguladas y que aquellas relaciones que están reguladas, quedaban en el ámbito de la regulación sectorial, precisamente por la naturaleza técnica y distinta de estos servicios, que no son iguales a las relaciones de consumo normal y donde debe existir seguridad jurídica y predictibilidad para la inversión.

En ese sentido, solicitamos a la Comisión tomar en consideración este detalle técnico, porque frecuentemente apreciamos proyectos de ley en los que se pretende modificar este Código para relaciones de consumo reguladas por organismos reguladores.

Al proceder de esta manera, lo que el legislador está haciendo, involuntariamente, es transgredir las competencias del regulador. El Congreso no fija tarifas, no las regula y tampoco debería fijar las condiciones de prestación de los servicios, porque sino terminaríamos politizando un tema estrictamente técnico y nos quedaríamos sin servicios públicos, ahondando los problemas de brechas sociales que tenemos, las cuales son más graves en los sectores en los que Estado se quedó prestando los servicios directamente, como salud, educación, agua y saneamiento, y sobre los cuales no vemos la misma preocupación legislativa.

Asimismo, debe recordarse que, en el caso de los servicios de telecomunicaciones móviles, a los que el proyecto alude, entre otros, existe la portabilidad numérica, que consiste en cambiar de operador, sin perder su número y que funciona en un día. Esto promueve la competencia, la cual se basa en la mejor atención al usuario. Ingresar a legislar de manera uniforme, sin reconocer que existen diversas empresas compitiendo en el sector con su propia organización industrial y estrategias comerciales, en cómo debe ser la atención a ese usuario, con la mejor buena intención, puede perjudicar la competencia entre empresas privadas, por lo que se requiere realizar un profundo análisis de alternativas y consecuencias, para estar seguros que lo propuesto es la mejor opción.

Por ejemplo, no se ha identificado que los organismos reguladores respectivos hayan identificado una falla que justifique una intervención legislativa. En ese

sentido, en el sector de telecomunicaciones existe una sobre regulación, que perjudica al servicio y le resta competitividad, perjudicando finalmente al país.

También es importante señalar cierta predisposición en contra de las empresas privadas que prestan estos servicios públicos a diferencia de las empresas o entidades públicas que prestan el servicio público de agua a nivel nacional, por ejemplo, o tampoco se ha analizado si las empresas públicas de distribución eléctrica regionales, estarán en capacidad de implementar los cambios propuestos en el proyecto de ley en mención.

4.2.4. Análisis técnico de la propuesta y de las opiniones recibidas

El Proyecto de Ley tiene un artículo único que dispone la modificación del artículo 66 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), proponiendo la incorporación del numeral 66.9, bajo la siguiente formula normativa:

“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.

De la revisión de la Exposición de motivos del Proyecto de Ley, se aprecia que la intención del Legislador, en la citada fórmula normativa, está dirigida a “...mitigar 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...”.

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.
- 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.

Respecto del presente análisis recogemos lo descrito por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y la de su normativa citada a favor del consumidor y miles de usuarios de los servicios públicos:

“...7. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios y, para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando en particular por la salud y la seguridad de la población.

8. Así, el literal d) del numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que esta entidad tiene entre sus funciones la protección de los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

9. En tal sentido, el artículo 135 del Código establece la competencia del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha norma, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, el Sistema).

10. En ese contexto, la DPC, en el marco de sus funciones, es la encargada de emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia y de articular las acciones necesarias que faciliten el funcionamiento del Sistema.

11. Sin perjuicio de ello, es importante señalar que la creación del Sistema se encuentra alineada a las políticas públicas reconocidas en el Código, dentro de las cuales se establece que el Estado debe orientar sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad y tenga cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del referido Sistema.

12. Esto quiere decir que la protección de los consumidores, al ser una política transversal, involucra la participación de distintas entidades que forman parte del Sistema, las mismas que, en el marco de sus competencias, ejercen funciones específicas a través de las cuales se garantizan los derechos reconocidos en el Código.

13. Partiendo de ello, el artículo 63 del Código establece que la protección a los usuarios de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a los que hace referencia la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del Código, en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente, donde se desarrollan los principios de protección establecidos en el Código.

14. Cabe señalar que la citada disposición establece, asimismo, que el organismo regulador es el encargado de velar por el cumplimiento de estos derechos, para lo cual efectúa la fiscalización de la medición de los servicios, de manera permanente, desarrollando sus facultades sancionatorias cuando corresponda...”.

Descrito lo anterior, los sectores emitieron su opinión técnica estableciendo un criterio en común que los organismos reguladores han sido creados con autonomía institucional, técnica y económica. Por lo tanto, corresponde a estas instituciones y no al Congreso dictar normas de carácter reglamentario de cada servicio público, sin embargo el derecho de información sobre las características y procedimiento dirigidos a los usuarios de los servicios y sobre aquellos que se encuentran establecido en forma contractual debería ser informado con un carácter de obligación y específica, e incluso su propio procedimiento sea útil y amigable para todo sus usuarios

Osipel establece en sus conclusiones lo siguiente:

- La implementación de contar con página web y aplicativos para atender las solicitudes de los abonados ha sido un proceso secuencial que ha tomado en cuenta el periodo de uso y adopción de los canales digitales en un país con brechas importantes de conocimiento de derechos y acceso a internet
- Si bien ya se encuentran implementados los medios digitales para la atención de solicitudes, existe un periodo de adaptación por parte de los usuarios y, como se ha mostrado en el presente informe, las solicitudes de baja del servicio por medios digitales vienen incrementándose desde su implementación.

Estableciendo la importancia de atención de los pedido de baja y suspensión delos servicios y su inmediatez en ejecutarlo, que aún mantiene deficiencias en su ejecución

Indecopi, detalla en sus conclusiones lo siguiente:

- En algunos casos, la complejidad para acceder a la sección para dar de baja a los servicios puede ser tediosa o no encontrarse de manera directa; no obstante, el regulador ha implementado la normativa correspondiente que se considera se encuentra aún en proceso de implementación, se vienen efectuando acciones de supervisión y fiscalización con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo establecido y se revisa constantemente el contexto actual a fin de intervenir con mayores acciones, de ser pertinente.*

Señala que el procedimiento aún mantiene deficiencias y sobre todo difícil de acceder para los usuarios.

Por otro lado OSINERGMIN en su opinión técnica propone incorporar dos párrafos que mejoraría la propuesta en análisis, fundamentándose en lo siguiente:

“...5.2.2. Sobre el particular, en el caso de la prestación del servicio eléctrico, se considera necesario que, a fin de evitar afectaciones que podrían ser originadas por terceros, en el proyecto normativo se precise que la solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio sólo puede ser invocada por el propietario del inmueble (desde que la instalación del servicio y suscripción del contrato de suministro sólo puede suscribirse con el propietario, conforme al artículo 165 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas).

5.2.3. En el caso de la prestación del servicio de gas natural por red de ductos no existe tal exigencia en el Reglamento de Distribución, desde que este servicio energético basta que sea solicitado por el consumidor (persona natural o jurídica ubicado dentro del área de concesión que adquiere gas natural). Sin embargo, considerando la naturaleza jurídica del suministro, este tipo de solicitudes igual deben presentarse por el propietario (o con su autorización) en aplicación de los artículos 888 y 889 del Código Civil.

En el caso de la prestación del servicio eléctrico, resulta necesario que se precise, además, que el predio para el cual se requiere la suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio no se encuentre habitado, desde que se trata de un servicio público esencial y que para la satisfacción de necesidades energéticas los usuarios no cuentan con bienes sustitutos...”

“...5.2.5. Finalmente, en el caso de la prestación del servicio eléctrico, se contempla la aplicación de “cargos mínimos” para aquellos suministros que se encuentran cortados o suspendidos temporalmente, pues dicho cargo tendría por finalidad retribuir al suministrador por el proceso de emisión, reparto y cobranza de recibos emitidos con aquellos cargos mínimos aplicables mientras el suministro se encuentre suspendido. Por cierto, en el caso de la prestación del servicio de distribución de gas natural, se tienen disposiciones que resultan importantes informar al consumidor que solicita la suspensión o corte de su servicio tales como plazos de atención, acciones que debe ejecutar el concesionario que requieren de la colaboración del consumidor, y situaciones que facultan al concesionario al corte definitivo del servicio luego de transcurrido el plazo de seis (06) meses de suspensión o corte de su servicio...”

5.2.6. En ese sentido, se proponen las siguientes modificaciones al proyecto normativo remitido:

"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.

En los casos de la prestación del servicio eléctrico y de gas natural, la solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio solo puede ser invocada por el propietario del inmueble, titular del suministro o usuario del servicio instalado, acreditando dicha condición y en el caso del servicio eléctrico, siempre que el predio para el cual se requiere no se encuentre habitado.

Asimismo, en los casos de la prestación del servicio eléctrico y de gas natural, se debe proporcionar información respecto de los cargos que las empresas proveedoras se encuentran autorizadas a cobrar según el tipo de corte, los conceptos que se deben pagar para la reconexión del servicio, según la normativa sectorial correspondiente; así como los plazos de atención y los casos en los que la suspensión temporal puede derivar en la cancelación/baja del servicio.

En consecuencia, a razón de la propuesta descrita y de la necesidad de que los usuarios tengan una información idónea y procedimientos claros, el Código de Defensa del Consumidor en su "Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados", se incorpora el numeral 10, que señalara la forma del procedimiento a seguir que serán establecidas por cada Órgano regulador, sin perder su autonomía institucional de la resolución de alta y bajas de los servicios.

Posición de la comisión

La aprobación de la presente iniciativa legislativa se sustenta, principalmente, en que, si bien ha mejorado el conocimiento de los usuarios sobre los derechos que los asisten con relación a suspender temporalmente o dar de baja un servicio, aún hay una brecha importante por atender.

Así, la propuesta busca dictar las medidas relacionadas con la simplificación en el acceso a los procedimientos de suspensión temporal y cancelación o baja de los servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural y electricidad, agua y saneamiento, a fin de proporcionar a los usuarios una atención de calidad y de respeto a sus derechos.

No obstante ello, para el caso de la prestación del servicio eléctrico, consideramos necesario que, a fin de evitar afectaciones que podrían ser originadas por terceros, se debe precisar que la solicitud de suspensión temporal y cancelación o baja del servicio, sólo puede ser invocada por el propietario del inmueble. En el caso de la

prestación del servicio de gas natural, considerando la naturaleza jurídica del suministro, este tipo de solicitudes de igual forma deben presentarse por el propietario o con su autorización.

Asimismo, con relación a las actividades que desarrollan las empresas de distribución eléctrica y de gas natural, consideramos importante que estas deban sujetarse a criterios técnicos de eficiencia y oportunidad del servicio; en ese sentido, además de considerar la información sobre las opciones de solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación o baja del servicio, se debe informar respecto del requerimiento del pago por dichas actividades.

4.3. Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma.

Modificar la Ley 29571, Código de Protección de Defensa del Consumidor, a fin de simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos presenta efectos positivos y sobre todo no va en contra de las normas existentes, ni mucho menos en materia constitucional, por el contrario, establece mecanismos más claros para preservar el derecho a la información que tienen todos los usuarios.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente Dictamen se encuentra acorde a los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y se encuentra enmarcado en la Constitución Política del Estado.

Sobre el aspecto normativo y su impacto, su propia materia no repercute en forma negativa, en cambio facilita el procedimiento de baja y cancelación de servicios públicos en general.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente Dictamen no afecta los lineamientos, ni el Sistema democrático, ni estado de derecho, su materia abarca un sector de los servicios públicos que afecta a toda la población dentro de nuestro territorio por lo tanto, su eficacia en la ejecución e infraestructura al otorgamiento de dichos servicios, representa derechos constitucionales protegidos y que la fecha se encuentra regulado, por lo que la presente propuesta afianza y perfecciona el Código de Protección y Defensa del Consumidor y determina la autonomía de los órganos reguladores para su ejecución.

4.4. Análisis Costo Beneficio

Se identifican las siguientes incidencias para los agentes económicos involucrados:

Incidencias para el consumidor

Costo	Beneficios
No se identifican costos para los consumidores	Acceso en todos los canales de atención de la baja o alta del servicio público en el momento oportuno y el tiempo adecuado
	Mejora en la obtención del servicio público con mayor información para su acceso

Incidencias para las empresas que prestan servicios públicos

Costo	Beneficios
Mínimo costo, a razón que ya tiene implementado canales de atención	Brindar un mejor servicio a sus usuarios
	Mejora su imagen corporativa ante la sociedad y sectores de regulación
	Reducir los reclamos de sus usuarios

Incidencias para le Estado

Costo	Beneficios
No se identifican costos para el Estado	Moderniza legislación adecuada a las nuevas tecnologías
	Protege a los consumidores o usuarios dentro del marco normativo

Dado los aspectos cuantitativos esbozados en la propia propuesta, no se genera ningún gasto adicional, e incremento presupuestal a los organismos reguladores involucrados, más aún hay que destacar que ya forman parte de sus competencias vigentes y de su propia autonomía.

Por otro lado debemos precisar que en las opiniones técnicas recibidas detallan tres variables analizadas: la autonomía institucional, la vigencia de regulación y la implementación de las redes sociales, por lo que el texto presentando tiene por objeto beneficiar a los usuarios sin alterar las variables descritas, más aún, que son los propios sectores que determinaran y ejecutaran los procedimientos de alta y baja de los servicios en todos los canales de atención, que a la fecha tiene la potestad institucional, cuantitativamente beneficiaria a millones de usuarios, específicamente para el otorgamiento del servicio público y de la decisión más informada de los procedimientos para tener o no un servicio público adecuado.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente Dictamen no genera impacto negativo, ni gastos institucionales ni presupuestarios.

V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones antes expuestas la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en concordancia con lo dispuesto en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda el la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley 6342/2023-CR, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE SIMPLIFICAR EL PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN O BAJA DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

Se incorpora el párrafo 66.10 en el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

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

[...]

66.10. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural, saneamiento, agua potable y electricidad pueden solicitar a las empresas proveedoras, a través de todos sus canales de atención, la suspensión temporal, la cancelación o la baja del servicio. El acceso a dichas solicitudes debe encontrarse en el menú de inicio de las respectivas páginas web, aplicaciones oficiales y canales telefónicos. La solicitud que presente el usuario debe ser atendida de forma expeditiva. Por ende, los organismos reguladores de dichos servicios públicos establecen, siguiendo el principio de simplicidad, las condiciones de dichas solicitudes. En el caso de los servicios de electricidad y de gas natural, la solicitud de suspensión temporal, de cancelación o de baja del servicio solo puede ser invocada por el propietario del inmueble, el titular del suministro o el usuario del servicio instalado, siempre que se acrediten dichas condiciones y, en el caso del servicio eléctrico, siempre que el predio para el cual se presenta la solicitud no se encuentre habitado. Asimismo, dichos usuarios pueden solicitar a los organismos reguladores de servicios públicos la información correspondiente a la tarifa autorizada por cobrar según el tipo de corte, los conceptos por pagar para la reconexión del servicio, según la normativa sectorial correspondiente, así como los plazos de atención y los casos en los que la suspensión temporal puede derivar en la cancelación o baja del servicio".

Dese cuenta
Sala de Comisiones

Lima, 11 de marzo de 2024.



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/03/2024 16:04:44-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/03/2024 13:12:52-0500



Firmado digitalmente por:
BARBARAN REYES Rosangella
Andrea FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/03/2024 10:38:21-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrin Tesoro
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/03/2024 12:20:17-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/03/2024 11:38:46-0500



Firmado digitalmente por:
GONZALES DELGADO Diana
Carolina FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/03/2024 15:15:47-0500



Firmado digitalmente por:
JAUREGUI MARTINEZ DE
AGUAYO Maria De Los Milagros
Jackeline FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/03/2024 16:57:45-0500

S/M
En debate
18/4/2024
F: 96
C: 1
D: 0
Aprob.
Tera
Votados
Exonerados
2da
Votados
F: 94
C: 0
A: 1
Aprob.

**CONSEJO DIRECTIVO DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Lima, 16 de abril de 2024

Al orden del día



JAIME ABENSUR PINASCO
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 18/03/2024 08:48:28-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 18/03/2024 11:33:16-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 18/03/2024 18:38:24-0500



Firmado digitalmente por:
REVILLA VILLANUEVA Cesar
Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 19/03/2024 10:19:14-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Anistela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 14/03/2024 18:18:42-0500



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS JOSE
ALBERTO FIR 25542681 hard
Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 19/03/2024 12:12:22-0500



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 19/03/2024 16:38:24-0500

MP Dictámenes

De: mesadepartesvirtual@congreso.pe
Enviado el: miércoles, 20 de marzo de 2024 11:24
Para: Lily Salazar Rodríguez
Asunto: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes
Datos adjuntos: 30fbbc0eb11ec3bacf505d5b4731d77f.pdf

[Solicitante]: lsalazar@congreso.gob.pe

[Asunto]: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes

[Mensaje]: SE REMITE DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 6342/2023-CR, APROBADO EN LA 12° SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DE FECHA 11 DE MARZO DE 2024, CON LA APROBACIÓN DE LA DISPENSA DE LA LECTURA DEL ACTA PARA EJECUTAR LOS ACUERDOS.

[Fecha]: 2024-03-20 11:23:48

[IP]: 192.168.10.219

Su mensaje ha sido recibido.

Por favor, **NO responda a este mensaje**, es un envío automático de una cuenta no supervisada.