



Dictamen aprobado por **MAYORÍA**, recaído en el Proyecto de Ley **4553/2022-CR** que, con texto sustitutorio propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, para disponer la devolución de pago y compensación al usuario en caso de interrupción del servicio de agua potable o alcantarillado.

## DICTAMEN

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

#### PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

#### 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 **4553/2022-CR**, presentado por el grupo parlamentario **Perú Bicentenario** a iniciativa del congresista **Elías Marcial Varas Meléndez**, por el que se propone la ley que reconoce a los usuarios del servicio de agua y alcantarillado ser compensados por fallas o deficiencias en la prestación del servicio que afecten derechos fundamentales.

En la Vigésima Primera Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 19 de junio de 2023, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 4553/2022-CR fue aprobado por **MAYORÍA** con **13 votos a favor** de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Kelly Roxana Portalatino Ávalos, Margot Palacios Huamán, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Segundo Teodomiro Quiroz Barboza y Paul Silvio Gutierrez Ticona. La congresista Adriana Josefina Tudela Gutierrez votó en contra. Sin abstenciones.

#### I. SITUACIÓN PROCESAL

##### a) Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **4553/2022-CR** fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 23 de marzo de 2023. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora, el 24 de marzo de 2023, para su estudio y dictamen.

##### b) Antecedentes parlamentarios

Se ha realizado una búsqueda en la página web del Congreso de la República, no encontrando antecedentes parlamentarios relacionados con la materia de la propuesta legislativa.

## II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 4553/2022-CR, promueve una compensación al usuario por la interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado. *El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley es la siguiente:*

### **Proyecto de Ley 4553/2022-CR**

#### **Artículo 1. Objeto de la Ley**

*La presente Ley tiene por objeto establecer la obligación que tiene el Estado, a través de las empresas prestadoras del servicio de agua potable y alcantarillado, de compensar a los usuarios por deficiencias en la prestación de dichos servicios por interrupciones imprevistas, y cuyo impacto generen de forma evidente la afectación de los derechos fundamentales a la vida, integridad física, salud, propiedad, vivienda, dignidad, tranquilidad, libre desarrollo de la personalidad, educación y el trabajo.*

#### **Artículo 2. Derecho de compensación**

*De producirse una interrupción en el servicio público de agua y alcantarillado por causa atribuible a las empresas prestadoras del servicio de agua potable y alcantarillado debido a fallas o deficiencias en la prestación del servicio que afecten derechos fundamentales, ésta devuelve al usuario el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con el servicio.*

#### **Artículo 3. Criterios para fijar la compensación**

*La Sunass determina la forma de cálculo y condiciones, y en qué casos se realiza la compensación señalada en la presente ley, y para dicha tarea tendrá en consideración lo siguiente:*

- a) El tiempo mínimo de la falla del servicio.*
- b) El valor del consumo de agua de un día del usuario afectado.*
- c) Los recargos que se presenten por falla ocurrida, así como los gastos adicionales o inversiones en los que haya incurrido el usuario para tratar de reemplazar el servicio de agua y/o saneamiento.*
- d) Establecer el máximo de interrupciones admisibles en un periodo determinado de tiempo, siempre que estas hayan conllevado la aplicación de medios alternativos para el abastecimiento.*
- e) Considerar un tope de horas por día para compensar la interrupción del servicio que no haya sido programada ni notificada.*
- f) Compensar por el costo del volumen de agua no suministrada en condiciones regulares.*
- g) Considerar el número de interrupciones, su duración y el servicio de agua y/o alcantarillado no suministrado en condiciones regulares.*
- h) Establecer aquellos supuestos que no se consideran interrupciones del servicio.*
- i) Establecer que las interrupciones del servicio programado, son interrupciones que se deben compensar.*
- j) Los deberes y las atribuciones o facultades que tienen los prestadores de los servicios de agua y saneamiento, así como los deberes y derechos de los usuarios, en lo que se refiere a fallas y deficiencias en la prestación de dichos servicios.*

#### **Artículo 4. Contratación de pólizas de seguros**

*Se establece la obligación de las empresas prestadoras de contratar seguros para los usuarios, los cuales cubren las situaciones de daños ocasionados por fallas o deficiencias en la prestación, establecidos en los contratos y en los recibos de consumo.*

#### **Artículo 5. Planes de contingencia**

*Se establece la obligación de los prestadores del servicio de agua potable y alcantarillado de activar planes de contingencia para brindar atención a los usuarios a través de medios alternativos, hasta que el servicio regular haya sido reactivado.*

#### **Artículo 6. Plataforma de información en tiempo real**

*Se establece la obligación de los prestadores del servicio de agua potable y alcantarillado de contar con una plataforma a través de la cual los usuarios y prestadores puedan intercambiar información, y realizar comunicaciones o reportes sobre averías, daños, accidentes y/o negligencias, que ayuden a que los prestadores respondan en el menor tiempo posible para controlar los alcances de los daños.*

*Así mismo se establece la obligación de las empresas prestadoras del servicio de agua potable y alcantarillado de elaborar y publicar un reporte de interrupciones en los servicios, programados o no, con periodicidad trimestral.*

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

#### **PRIMERA.- Reglamento**

*El Poder Ejecutivo, a través de la SUNASS, reglamenta la presente ley en un plazo de 45 días calendario contados a partir de la publicación de la ley en el Diario Oficial El Peruano. Dicho reglamento establece los elementos para fijar el mecanismo de compensación por la interrupción de los servicios de agua y saneamiento, como consecuencia de fallas o deficiencias en la prestación de dichos servicios y las sanciones a imponerse. La falta de reglamento o normas complementarias, no limita la aplicación de la presente ley.*

#### **SEGUNDA.- Vacatio legis y directivas necesarias**

*Lo dispuesto en la modificación prevista en la presente ley se aplica a los sesenta días calendario contados a partir de su entrada en vigor, periodo en el que Sunass emite las directivas necesarias para su aplicación. La falta de emisión de directivas, no limita dicha aplicación.*

### **III. MARCO NORMATIVO**

#### **a) Legislación nacional**

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Reglamento General de la Sunass, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001- PCM.
- Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, aprobado mediante Decreto Legislativo N.º 1280.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.
- Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

- Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.

#### IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

##### 4.1. Análisis técnico

##### 4.1.1. Problemática:

En el 2012, se produjo la rotura de una tubería matriz de agua potable en la cuadra 27 de la Av. Pachacútec en Villa María del Triunfo en la ciudad de Lima, situación que produjo una gran inundación que expuso gravemente la salud e integridad de los vecinos en la zona afectada.

En los años 2019 y 2021 se produjeron dos grandes aniegos en San Juan de Lurigancho en la ciudad de Lima a causa de rupturas de tuberías de aguas residuales de la empresa de agua SEDAPAL S.A., lo cual generó la interrupción de los servicios de saneamiento.

Estas situaciones ocasionaron graves daños a los derechos de la población afectada y también ocasionó severos daños en bienes públicos y privados, que la Defensoría del Pueblo detalló en los siguientes cuadros:

Cuadro N° 04  
Aniego por rotura de tubería matriz de agua potable en Villa María del Triunfo

| Hechos                                                                                                                                                                 | Afectaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El día 18 de diciembre del 2012, se produjo la rotura de una tubería matriz de agua potable en la cuadra 27 de la Av. Pachacútec, distrito de Villa María del Triunfo. | <p>El reporte de la Oficina de Defensa Civil-COEN<sup>34</sup>, señaló los siguientes daños:</p> <p><b>Daños personales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 108 personas afectadas.</li> </ul> <p><b>Daños materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 viviendas afectadas.</li> <li>• 05 establecimientos comerciales afectados (04 comercios y 01 terminal).</li> <li>• 01 institución educativa afectada (Colegio Micaela Bastidas).</li> </ul> <p><b>Por la interrupción del servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se vulneró el derecho humano al agua y al saneamiento de la población, con repercusiones negativas en la economía y la calidad de vida de los damnificados, afectando al mismo tiempo derechos interdependientes como el derecho a la salud, la educación, el trabajo, la dignidad, el libre desarrollo de la personalidad, y otros.</li> <li>• La falta de agua fue un impedimento para que la población de las zonas afectadas de VMT pueda continuar con sus actividades cotidianas.</li> <li>• Se evidenció la insuficiencia en la dotación del agua y de los puntos de abastecimiento.</li> </ul> <p><b>Por el aniego:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se produjeron cuantiosos daños en infraestructura privada y pública. Asimismo, tomamos conocimiento del malestar de la población por la demora en la atención del problema por parte de la empresa Sedapal.</li> <li>• El Ajustador de Seguros determinó que hubo <u>214 predios afectados</u>.</li> <li>• Se afectaron los derechos a la dignidad, vivienda, salud, educación, trabajo y propiedad, como consecuencia de la rotura de tubería matriz de agua potable en el distrito de VMT.</li> </ul> |

Cuadro N° 05

Aniego por aguas residuales en San Juan de Lurigancho en el 2019

| Hechos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Afectaciones reportadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>El 13 de enero del 2019 a las 04:00 horas, se produjo un gran aniego por el colapso de tuberías de aguas residuales mientras se realizaban trabajos de reparación de tuberías matrices. Como consecuencia, se afectaron viviendas desde la cuadra 10 a la 14 de la Av. Próceres de la Independencia y otras vías urbanas en el distrito de SJL.</li> <li>El 15 de enero del 2019 a las 08:20 horas, se produjo un nuevo aniego, en un buzón de la Av. Tusilagos.</li> <li>El 06 de febrero del 2019 a las 23:00 horas aproximadamente, se produjo un nuevo aniego, en el AA.HH. Montenegro.</li> <li>A través del Decreto Supremo N° 006-2019-PCM, del 18 de enero del 2019, se declaró el estado de emergencia en el distrito de SJL, por impacto de daños ante la ocurrencia de gran aniego a consecuencia del colapso del sistema de saneamiento.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>El reporte de la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de SJL, señaló la existencia de los siguientes afectados: 1 549 personas, 243 viviendas, 2 instituciones y 22 locales comerciales, así como 120 metros de desagüe colapsados (31.01.2019<sup>32</sup>).</li> <li>Más de medio millón de personas sufrieron por no tener activo el servicio de agua potable dentro de las viviendas, al menos durante dos semanas consecutivas.</li> <li>Este reporte da cuenta de los daños materiales a causa de los aniegos. No obstante, y como se señaló en las secciones precedentes, la deficiente prestación de los servicios de saneamiento genera también otro tipo de efectos negativos en los derechos de las personas.</li> </ol> <p><b>Por la restricción del servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se vulneró el derecho humano al agua y al saneamiento de la población, con repercusiones negativas en la economía y la calidad de vida de los damnificados, afectando al mismo tiempo derechos interdependientes como el derecho a la salud, la educación, el trabajo, la dignidad, el desarrollo de la libre personalidad, y otros.</li> <li>La falta de agua fue un impedimento para que la población de SJL pueda continuar con sus actividades cotidianas. Asimismo, esta situación se agravó debido a que la reposición del servicio tardó varias semanas.</li> <li>El abastecimiento a través de camiones cisterna no fue suficiente, siendo además que las personas tuvieron que esperar un excesivo tiempo en la vía pública para llenar sus recipientes con agua. Asimismo, los usuarios incurrieron en gastos de transporte para poder trasladar sus recipientes con agua a sus viviendas o comprar el agua a camiones cisterna privados a costos excesivos.</li> </ul> <p><b>Por los aniegos:</b></p> <p>Se afectaron los derechos a la dignidad, vivienda, salud y propiedad, como consecuencia de la rotura de la red de alcantarillado en el distrito de SJL. Algunas personas y sus viviendas estuvieron expuestas directamente a las aguas servidas, lo cual los expuso al riesgo de contraer enfermedades, por ello, tuvieron que ser retirados y reubicados provisionalmente.</p> |

Informe Defensorial N° 021-2022-DP/AMASPPI. Página 21

Cuadro N° 06

Aniego por aguas residuales en San Juan de Lurigancho en el 2021

| Hechos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Afectaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>El 4 de setiembre del 2021, a las 14:00 horas aproximadamente, se registró un aniego de aguas residuales que afectó una vía de comunicación ubicada en el cruce de la Av. Próceres de la Independencia con Av. Tusilagos.</li> <li>El 13 de setiembre del 2021, a las 08:40 horas, se registró un aniego de aguas residuales que afectó una vía de comunicación ubicada en los cruces de la Av. El Sol con Av. Los Duraznos, Av. San Martín con Av. Canto Grande y Calle Liberación.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Los reportes de la Oficina de Defensa Civil-COEN<sup>33</sup>, señalaban que debido al aniego, se produjo la afectación de 100 metros de vías públicas.</li> <li>Casi 2 000 familias fueron afectadas por el corte de servicio y tuvieron que recurrir a otras fuentes para proveerse del recurso.</li> <li>La interrupción del servicio de agua duró un aproximado de 10 días.</li> </ol> <p><b>Por la interrupción del servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La falta de agua en plena emergencia sanitaria expuso a la población a condiciones de insalubridad, especialmente peligrosas en el contexto de pandemia por el COVID-19.</li> <li>La población afectada tuvo que realizar largas colas para el acopio del agua, lo cual generó aglomeraciones y el incumplimiento de medidas sanitarias para la prevención del contagio del coronavirus.</li> <li>Se evidenció la insuficiencia en la dotación del agua y de los puntos de abastecimiento.</li> </ul> <p><b>Por los aniegos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas personas y sus viviendas estuvieron expuestas directamente a las aguas servidas y a condiciones de insalubridad, lo cual generó el riesgo de contraer enfermedades, entre ellas, el COVID-19.</li> </ul> <p>Este hecho se suma al desastre ocurrido en enero del 2019, que también consistió en el desborde de aguas residuales proveniente de la red de alcantarillado de Sedapal S.A. en el mencionado distrito. Si bien dicha EPS viene realizando acciones a fin de culminar con las obras que permitirían la atención integral de los servicios de agua y saneamiento en SJL, hasta la fecha algunos de estos trabajos aún se encuentran en ejecución, por lo que persiste el malestar de la población.</p> |

Informe Defensorial N° 021-2022-DP/AMASPPI. Página 22.

#### 4.1.2. Definiciones<sup>1</sup>

- **Agua potable:** Agua apta para el consumo humano, de acuerdo con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos por la normativa vigente.
- **Empresa prestadora de servicios:** Persona jurídica constituida según las disposiciones establecidas en la Ley Marco y en el presente Reglamento, cuyo objeto es prestar los servicios de saneamiento a los usuarios, a cambio de la contraprestación correspondiente. Para efectos de la regulación económica, se entiende por prestadores de servicios a los señalados en el párrafo 68.3 del artículo 68 de la Ley Marco.
- **Servicios de saneamiento:** Servicio de agua potable; Servicio de alcantarillado sanitario; Servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso; y, Servicio de disposición sanitaria de excretas.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica a la que se presta los servicios de saneamiento.

#### 4.1.3. Derecho a la continuidad del servicio

Los servicios públicos tienen principios comunes, que son los siguientes:

- Continuidad
- Regularidad
- Uniformidad o igualdad
- Generalidad y
- Obligatoriedad.

Todos los principios señalados se ponen claramente de manifiesto con el funcionamiento del servicio público, pues atañen primordialmente a la forma como debe prestarse el mismo.

El principio de continuidad es inherente a la prestación de todo servicio público. La continuidad implica la prestación regular e ininterrumpida de los mismos a fin de no generar perjuicios a los usuarios.

Continuidad: La prestación de los servicios públicos debe ser continuada, lo cual significa que en ningún caso debe ser interrumpida, ya que esa continuidad contribuye a su puntualidad y regularidad, así como a su eficiencia y oportunidad.

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor también establece que los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente.

Así también, establece que los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y que los proveedores son responsables por

<sup>1</sup> Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente, conforme lo establecen los numerales del artículo 66:

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

66.1 La empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este.

66.2 La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.

66.3 La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta ni puede efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.

**66.4 Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente. Para tal fin, los usuarios deben realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado.**

**66.5 Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente.**

Luego de este análisis normativo concluimos que corresponde al Estado asumir una responsabilidad directa y objetiva frente a las personas, por deficiencias o errores durante la prestación de los servicios públicos.

Tal como lo ha hecho ver la Defensoría del Pueblo que en el Informe Defensorial N° 021- 2022-DP/AMASPPI, denominado en defensa de las personas afectadas por cortes del servicio de agua y aniegos: Aportes para el diseño de un mecanismo de compensación por daños, señaló:

*(..) Esa responsabilidad nace de sus obligaciones constitucionales de protección y garantía de los derechos, así como del deber de cuidado y diligencia que estos órganos tienen en relación a las personas que contratan para dar cumplimiento a sus funciones.*

*12.3. El deber especial de protección de los derechos fundamentales a cargo del Estado implica que los órganos públicos desarrollen un conjunto de acciones y medidas necesarias a fin de preservar, proteger e, incluso, reparar las lesiones a los diferentes derechos constitucionalmente protegidos.*

*12.4. Los organismos reguladores tienen la obligación, constitucional y legal de desempeñar un papel garantista de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de los servicios públicos, frente a las amenazas o violaciones de los derechos fundamentales que pudieran provenir de los agentes proveedores. Para ello, y dentro de sus competencias, dichos organismos pueden dictar medidas reglamentarias orientadas a la protección, y también realizar acciones de control y supervisión. Se afecta dicho deber especial de protección de los derechos cuando los organismos reguladores adoptan decisiones manifiestamente irrazonables, es decir, decisiones que niegan su intervención para procurar un mínimo de justicia en situaciones que evidentemente lesionan derechos.*

12.5. En ese sentido, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en atención a su función normativa, se encuentra facultada a elaborar y aprobar un mecanismo de compensación directa, de carácter administrativo o extrajudicial, que debe ser implementado por las empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento, a favor de los usuarios. Este mecanismo debe cubrir los daños más evidentes a los usuarios a partir de hechos objetivos y comprobables, como sería el caso de la interrupción del servicio.

12.6. El acceso al agua potable y al saneamiento es un derecho humano que se encuentra protegido tanto por la Constitución Política del Perú como por diversas normas de alcance internacional, para cuya realización plena deben cumplirse estándares de suficiencia, salubridad, aceptabilidad, accesibilidad y asequibilidad.

12.7. Las normas sectoriales en materia de agua y saneamiento establecen y regulan los parámetros de calidad, eficiencia y sostenibilidad, que estipulan la obligación de las empresas prestadoras de saneamiento de mantener en buenas condiciones la infraestructura sanitaria para su correcta operación.

12.8. El incumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento tiene una incidencia directa en otros derechos fundamentales. Estos incumplimientos se pueden traducir en vulneraciones a consecuencia de la inadecuada operatividad de los sistemas, tales como interrupciones del servicio de agua, aniegos por aguas residuales, inundaciones en vías públicas, entre otros.

12.9. La evaluación de las afectaciones generadas por estas deficiencias, no debe limitarse al aspecto patrimonial o a no cobrar la tarifa en los casos en los que no se brindó el servicio, sino que es deber del Estado considerar y estimar los demás daños, a la luz del deber especial de protección de los derechos fundamentales que tienen todos los órganos del Estado. En este sentido, se Área de Servicios Públicos Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas 36 debe evaluar también la afectación a los derechos a la salud, vivienda, dignidad, tranquilidad, libre desarrollo de la personalidad, educación y trabajo.

12.10. Considerando la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, los usuarios tienen derecho a ser compensados económicamente por daños y perjuicios que les sean causados a su propiedad, por negligencia comprobada a cargo de las empresas prestadoras de saneamiento. Asimismo, el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento señala que dichas empresas deben contratar una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros; y responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de su actividad.

2.11. Si bien dicha normativa sectorial hace referencia a un mecanismo de compensación extrajudicial a favor del usuario, la falta de precisión sobre el diseño e implementación de dicho mecanismo viene generando que no se produzca una adecuada compensación y, en consecuencia, serias vulneraciones a los derechos de las personas afectadas.

2.12. En el año 2012 se produjo un aniego por la rotura de tubería matriz de agua potable, perteneciente a Sedapal S.A. en el distrito Villa María del Triunfo, lo cual generó una gran inundación que expuso gravemente la salud e integridad de las personas que habitaban en la zona afectada, así como produjo daños en bienes públicos y privados. Sedapal S.A. a través del seguro contratado, realizó el pago de indemnizaciones correspondientes por los daños y perjuicios ocasionados a

bienes muebles. Asimismo, en los años 2019 y 2021 se produjeron dos grandes aniegos a causa de rupturas de tuberías de aguas residuales de Sedapal S.A. en el distrito de San Juan de Lurigancho, los cuales generaron la interrupción de los servicios de saneamiento y graves afectaciones a los derechos de la población. Frente a ello, Sedapal S.A., a través del seguro contratado, procedió a compensar a los afectados. En todos los casos, si bien Sedapal compensó a los usuarios afectados, se registraron inconvenientes debido a que los damnificados desconocían los procedimientos para acceder a este mecanismo; se registraron disconformidades, debido a la lentitud de los peritajes y diligencias adicionales para el diagnóstico final de daños en la infraestructura y establecer el monto a indemnizar. De la misma forma, las compensaciones se limitaron a los bienes patrimoniales, pese a que hubo otro tipo de afectaciones a derechos fundamentales, como los derechos al trabajo y a los medios de subsistencia, a la salud, a la tranquilidad, a la educación y el acceso a otros servicios públicos.

2.13. Se requiere que la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en su calidad de organismo regulador en materia de agua y saneamiento, realice mayores análisis, estudios e investigaciones, que le permita diseñar y aprobar la normativa necesaria para compensar adecuadamente a los usuarios en los casos de interrupción de los servicios agua y alcantarillado producto de deficiencias en los mismos, como se da en otros países de la región e incluso en el servicio público de electricidad en nuestro país.

2.14. Considerando que es importante garantizar un servicio de saneamiento continuo y contar con planes de contingencia frente a siniestros, así como un sistema de compensaciones frente a los daños físicos y morales causados por las deficiencias de responsabilidad de las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento, la Defensoría del Pueblo recomendó a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, que diseñe y apruebe un mecanismo de compensación a implementar por las empresas prestadoras de saneamiento en favor de los Arrea de Servicios Públicos Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas 37 usuarios, para resarcirlos por los daños generados durante la prestación de los servicios de agua y alcantarillado.

2.15. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo pone a consideración de la autoridad pública los criterios que deberían ser considerados para diseñar un mecanismo de compensación directa, de carácter administrativo o extrajudicial, que cubra los daños más evidentes que se generen a los usuarios a partir de hechos comprobables, como sería el caso de la interrupción del servicio, en el entendido que muchas personas no tienen los recursos económicos suficientes para buscar algún tipo de reparación por la vía judicial. Esos criterios se concentran en la extensión y duración de la falla en el servicio, así como los mayores gastos en que debe incurrir el usuario. Igualmente se propone que se establezcan topes a las interrupciones programadas del servicio. Con ello, se busca disminuir los riesgos y reparar los perjuicios a los derechos fundamentales y la propiedad de los usuarios.

Que, además la Defensoría del Pueblo al hacer público el Informe de Adjuntía N° 021-2022- DP/AMASPPI, denominado en defensa de las personas afectadas por cortes del servicio de agua y aniegos: Aportes para el diseño de un mecanismo de compensación por daños, ha señalado, respecto de la responsabilidad estatal en la reparación del daño:

*La responsabilidad estatal y la necesidad de reparación del daño tratándose de la responsabilidad que debe asumir el Estado por los daños que puede ocasionar durante el ejercicio de sus funciones, las autoridades legislativas y administrativas aún suelen regular y actuar en el marco del concepto de*

*responsabilidad extracontractual. Sin embargo, este tipo de responsabilidad rige las relaciones entre particulares frente a un daño causado (por dolo o culpa) fuera de un contrato, como puede ser el caso de un accidente de tránsito, circunstancia que no se ajusta al actuar del poder público frente a los individuos o colectivos privados, en la medida que el Estado no se encuentra en una situación equiparable con los habitantes de/territorio.*

*Se debe recordar que en la segunda mitad del siglo XIX, la noción de responsabilidad personal marcó los inicios de una teoría general que ayudó a extender sus alcances al Estado, como sujeto de derecho, a pesar de sus amplias potestades públicas. Antes de ello, no era posible admitir que el Estado estuviese obligado a compensar los daños causados por su actividad, debido a la antigua idea de infalibilidad estatal: the king can do no wrong (el rey no puede cometer errores).*

*La evolución hacia un régimen de responsabilidad estatal intenta fijar las bases teóricas que posibiliten la reparación del daño ocasionado por el Estado a las personas, teniendo en consideración los aspectos jurídicos de dicha responsabilidad, dada la especial condición del causante y las implicancias políticas en juego, máxime si se tiene en cuenta que las labores desempeñadas por los funcionarios son realizadas por ser parte del aparato estatal, por lo que dichas funciones se cumplen en su representación.*

*Esa responsabilidad estatal no es equivalente con la figura de la responsabilidad civil extracontractual, dado que resulta complejo atribuir una voluntad dolosa o culposa al Estado como ente abstracto: la aproximación al problema de la responsabilidad desde el punto de vista de la voluntad conlleva a atribuir la responsabilidad al funcionario que provoca el daño, y con ello, a una responsabilidad indirecta y subsidiaria del Estado. Esta situación obliga a que la primera acción del ciudadano ante estos casos, se dirija contra el funcionario por su conducta ilícita, y si el Estado tuviese que asumir alguna responsabilidad, sería la proveniente de una culpa in eligiendo o culpa in vigilando, es decir, por no cuidar o vigilar adecuadamente a sus empleados, dependientes o subordinados.*

*Sin embargo, es necesario que las personas afectadas puedan dirigirse directamente al Estado para la satisfacción de los daños sufridos por una acción u omisión estatal, sin tener que previamente identificar ni demandar a los funcionarios involucrados. Como es evidente, aún es necesario el establecimiento de reglas propias para una teoría de la responsabilidad estatal basada en normas de Derecho Público y el consiguiente régimen de reparación por los daños ocasionados producto de la actividad estatal, pues hasta el día de hoy se discute si dicha responsabilidad debe fundamentarse en la noción abstracta de culpa y en un error de conducta imputable al aparato estatal (teoría subjetiva), o más bien en la prueba de la existencia de un nexo de causalidad entre la conducta y el daño ocasionado (teoría objetiva). ¿Y por qué la responsabilidad del Estado frente a los individuos por daños ocasionados durante el ejercicio de sus funciones, no puede regularse simplemente por las normas de Derecho Civil?*

*Para responder a esa pregunta, es necesario señalar que la responsabilidad civil atiende a un sistema jurídico de relaciones intersubjetivas entre pares, mientras que el Estado no se encuentra en una relación de igualdad con los ciudadanos, ya que se encuentra premunido de los poderes públicos que ejerce sobre las personas que tendrían que litigar contra él para ser resarcidas. Por otro lado, es preciso recordar que el Estado tiene la responsabilidad de respetar y proteger los derechos fundamentales de las personas, que se erigen como verdaderos principios guía de la actuación pública, tal como se encuentra establecido en los artículos 39 y 44 de la Constitución Política del Perú, que señalan que "todos los*

*funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación". Asimismo, "son deberes primordiales del Estado (...) garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de las amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación". Por lo tanto, el daño que ocasiona el Estado a un individuo no puede asimilarse al daño que proviene de otro particular, pues los órganos estatales están obligados por deberes especiales de protección hacia las personas.*

*En esa línea, le corresponde a los diversos entes del Estado asumir una responsabilidad directa y objetiva frente a las víctimas, que surge de sus deberes constitucionales de protección y garantía de los derechos, así como del deber de cuidado y diligencia que estos órganos tienen en relación a las personas que contratan para el ejercicio de sus funciones. De esta manera, mientras que en el ámbito civil se genera un derecho de reparación cuando la víctima ha sufrido un agravio por un acto u omisión de una persona (natural o jurídica) perpetrado voluntariamente (con dolo o negligencia); en el Derecho Público dicha reparación debería proceder ante la demostración del agravio ilegítimo generado por el acto u omisión de cualquier agente o entidad estatal, sin que resulte relevante la voluntad del aparato público de ocasionar dicho daño, pues todas sus acciones y decisiones deben encontrarse guiadas por el principio de protección y fomento de los derechos fundamentales. La voluntad, tan necesaria en el Derecho Civil para la determinación de las reparaciones, es irrelevante en el Derecho Público.*

*Finalmente, trasladar a las víctimas la responsabilidad de accionar directamente contra el funcionario cuya actividad ocasionó el daño, implicaría obligarlas a proceder como si se tratase de una causa entre privados, aun cuando el daño no proviene de actos personales sino del ejercicio de la función pública o de la prestación de un servicio público<sup>2</sup>.*

De conformidad con lo expuesto, la Defensoría del Pueblo propone que la SUNASS, en su calidad de organismo regulador, apruebe un mecanismo de compensación que permita el resarcimiento de los usuarios que se vean afectados por cortes intempestivos y prolongados del servicio de agua y saneamiento, así como por los desbordes de aguas de alcantarillado.

En ese sentido, el referido mecanismo de compensación debería considerar lo siguiente:

- a. El tiempo mínimo de la falla del servicio.
- b. El valor del consumo de agua de un día del usuario afectado.
- c. Los recargos que se presenten por la falla ocurrida, así como los gastos adicionales o inversiones en los que haya incurrido el usuario para tratar de reemplazar el servicio de agua y/o saneamiento.
- d. Establecer el máximo de interrupciones admisibles en un periodo determinado de tiempo, siempre que estas hayan conllevado la aplicación de medios alternativos para el abastecimiento.
- e. Considerar un tope de horas por día para compensar la interrupción del servicio que no haya sido programada ni notificada.
- f. Compensar por el costo del volumen de agua no suministrada en condiciones regulares.
- g. Considerar el número de interrupciones, su duración y el servicio de agua y/o alcantarillado no suministrado en condiciones regulares.

<sup>2</sup> <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/12/inf-adj-021-2022-amaspcompensaciones-agua.pdf>

- h. Establecer aquellos supuestos que no se consideran interrupciones del servicio.
- i. Establecer que las interrupciones del servicio programado, que no hayan sido reportadas ni notificadas a los usuarios, son interrupciones que se deben compensar. De esa manera, los derechos de los usuarios se verán adecuadamente protegidos en los casos antes descritos.

Por consiguiente, la propuesta legislativa bajo análisis no contraviene normas legales en favor de la protección de los derechos humanos de los usuarios más aún en especial relevancia los relacionados con prestación de los servicios públicos de agua y alcantarillado.

#### **4.2. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto de ley**

##### **4.2.1. Control del 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 verificado que el Proyecto de Ley 4553/2022-CR cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: i) la exposición de motivos contiene los fundamentos del proyecto 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.

##### **4.2.2. Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2022-2023 y con el Acuerdo Nacional**

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023, en cumplimiento de segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo.

La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley allí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso.

La iniciativa se encuentra enmarcada en la política de Estado del acuerdo nacional en la Quinta Política de Estado, referida al gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimiento transparente; en la Décimo Séptima Política de Estado, referida a la afirmación de la economía social de mercado y en la Vigésima Cuarta Política referida a un Estado eficiente y transparente.

#### **4.3. Análisis de las opiniones e información solicitadas**

##### **4.3.1. Opiniones solicitadas:**

- Oficio P.O. 324-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 28 de marzo de 2023, dirigido al **Presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento - SUNASS**.
- Oficio P.O. 325-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 28 de marzo de 2023, dirigido al **Presidente del Consejo de Ministros (PCM)**.
- Oficio P.O. 326-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 28 de marzo de 2023, dirigido a la **Defensoría del Pueblo**.
- Oficio P.O. 327-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 28 de marzo de 2023, dirigido a la **Ministra de Vivienda, Construcción y Saneamiento**.
- Oficio P.O. 328-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 28 de marzo de 2023, dirigido al **Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores (ASPEC)**.

#### **4.3.2. Opiniones recibidas:**

- **Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)**, mediante Oficio N° 0248-2023-SUNASS-GG de fecha 21 de abril de 2023 suscrito por el Secretario General Sr. Manuel Fernando Muñoz Quiroz, traslada el Informe N° 039-2023-SUNASS-DPN elaborado por las Dirección de Políticas y Normas, la Dirección de Regulación Tarifaria y la Oficina de Asesoría Jurídica, por el cual emite opinión respecto al proyecto de ley N° 4553-2022-CR.
- **Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento**, mediante Oficio N° 219-2023-VIVIENDA/DM de fecha 22 de mayo de 2023 suscrito por la Ministra Sra. Hania Perez de Cuellar Lubienska, traslada el Informe N° 252-2023-VIVIENDA-VMCS/DGPPCS elaborado por la Dirección General de Programas y Proyectos en Construcción y Saneamiento, asimismo traslada el Informe N° 450-2023-VIVIENDA/OGAJ elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, por los cuales emiten opinión respecto al proyecto de ley N° 4553-2022-CR.
- **Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, mediante Oficio N° D001689-2023-PCM-SG de fecha 12 de junio de 2023 suscrito por el Secretario General Sr. Oscar Enrique Gómez Castro, traslada el Informe N° D000786-2023-PCM elaborado por la Oficina General de Asesoría Jurídica, mediante el cual emite opinión respecto al proyecto de ley N° 4553-2022-CR.

#### **4.4. Análisis de las opiniones recibidas**

##### **4.4.1. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS):**

Mediante Oficio N° 0248-2023-SUNASS-GG de fecha 21 de abril de 2023 suscrito por el secretario general Sr. Manuel Fernando Muñoz Quiroz, traslada el Informe N° 039-2023-SUNASS-DPN elaborado por las Dirección de Políticas y Normas, la Dirección de Regulación Tarifaria y la Oficina de Asesoría Jurídica, por el cual emite opinión respecto al proyecto de ley.

Dicho informe ha realizado un análisis por cada artículo y disposiciones complementarias finales propuesto en el proyecto de ley 4553/2022-CR, sin embargo resulta pertinente poner en relevancia lo señalado en el numeral 4.4.62 del informe hacia adelante, asimismo las conclusiones:

*4.4.62. De conformidad con lo señalado a lo largo del presente informe, de la normativa vigente se advierte que no existe necesidad de una ley que cree un derecho que ya ha sido reconocido a los usuarios, sino por el contrario, una regulación que refuerce la normativa sectorial.*

*4.4.63. Al respecto, la Ley Marco tiene por objeto y finalidad:*

*□ Establecer las normas que rigen 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.*

*□ Establecer medidas orientadas a la gestión eficiente de los prestadores de los servicios de saneamiento, con la finalidad de beneficiar a la población, con énfasis en su constitución, funcionamiento, desempeño, regulación y control, que sean autorizadas acordes con lo establecido en la Ley.*

*□ Establecer los roles y funciones de las entidades de la administración pública con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de prestación de los servicios de saneamiento. 4.4.64. En efecto, teniendo en consideración que a la fecha la Ley Marco regula las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento, y a fin de evitar una dispersión normativa que vulnere la unidad en la legislación que regula el sector, lo necesario en este punto es reforzar la normativa de la materia que establezca a mayor detalle dicha obligación de las empresas prestadoras, con el mismo objetivo que persigue la ley. 4.4.65. Siendo ello así, este organismo regulador propone que el Proyecto de Ley debe contener disposiciones que incluyan los siguientes aspectos:*

*□ Evaluar la modificación del artículo 46 de la Ley Marco (Obligaciones de los prestadores de los servicios de saneamiento) a fin de incorporar como una obligación de la empresa prestadora la de compensar económicamente a los usuarios, como indemnización por los daños y perjuicios que se pudiera ocasionar en el marco de la prestación de los servicios de saneamiento, el cual a su vez debe abarcar daños a la persona. Cabe indicar, que disposición similar ha sido considerada en el Reglamento de la Ley Marco como un derecho del usuario (numeral 6 del artículo 121 del Reglamento de la Ley Marco).*

*□ Asimismo, lo antes descrito a su vez debe ser complementado con una disposición que establezca que la empresa prestadora debe estar obligado a contratar una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros; y responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la actividad de la empresa prestadora.*

*□ De manera complementaria, resulta necesario que en aras de contribuir a mitigar el impacto tarifario que afrontarían los usuarios ante un eventual costo*

elevado de la contratación referida a póliza de seguros, se evalúen mecanismos de financiamiento alternativos a la tarifa.

□ *Evaluar la modificación del artículo 24 de la Ley Marco (Garantía de continuidad y calidad de los servicios) a fin de incorporar como obligación que las empresas prestadoras, en caso de interrupciones por causas atribuibles a esta, deben cumplir con el abastecimiento de los servicios de conformidad con lo establecido por la Sunass. 5.1. El Proyecto de Ley y su correspondiente Exposición de Motivos no refleja de manera clara la naturaleza a la que apunta el contenido de la compensación a los usuarios, por el contrario, se desnaturaliza el concepto de compensación y lo que se pretende es regular una indemnización administrativa; máxime si existe un vínculo contractual entre el usuario y la empresa prestadora, en virtud del cual ambos tienen el derecho de recurrir a las instancias judiciales para los resarcimientos que deriven del incumplimiento de obligaciones contractuales, incluso aquellos que no tienen una relación contractual con la empresa a través de la responsabilidad extracontractual.*

## **V. CONCLUSIONES**

Por lo expuesto, se concluye que el Proyecto de Ley no es viable por lo siguiente:

*5.1. El Proyecto de Ley y su correspondiente Exposición de Motivos no refleja de manera clara la naturaleza a la que apunta el contenido de la compensación a los usuarios, por el contrario, se desnaturaliza el concepto de compensación y lo que se pretende es regular una indemnización administrativa; máxime si existe un vínculo contractual entre el usuario y la empresa prestadora, en virtud del cual ambos tienen el derecho de recurrir a las instancias judiciales para los resarcimientos que deriven del incumplimiento de obligaciones contractuales, incluso aquellos que no tienen una relación contractual con la empresa a través de la responsabilidad extracontractual.*

*5.2. No corresponde regular una devolución al usuario por el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido, toda vez que teniendo en consideración las disposiciones de la Ley Marco, su Reglamento y el Reglamento de Calidad, la empresa prestadora está obligada a facturar por los servicios efectivamente prestados, y en aquellos supuestos donde haya existido una incorrecta facturación existen mecanismos que permiten al usuario ejercer su derecho de reclamo.*

*5.3. Teniendo en cuenta el derecho de indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar los prestadores de servicios al que hace referencia el Reglamento de la Ley Marco, mediante el artículo 82 del Reglamento de Calidad ya se tiene prevista la obligación de la empresa prestadora de contar con pólizas de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros.*

*5.4. Respecto a los planes de contingencia, a la fecha ya existe normativa especial en la materia, en virtud de la cual se advierte que la Sunass no cuenta con competencias para regular y/o fiscalizar aspectos referidos a la elaboración de estos.*

*5.5. La propuesta de contar con una plataforma de información en tiempo real contenida en el Proyecto de Ley y su correspondiente Exposición de Motivos no*

*desarrolla los costos y beneficios asociados, así como tampoco se evalúa si correspondería plantear disposiciones que viabilicen el cumplimiento de dicha exigencia de manera inmediata o si ameritaría brindar un plazo preliminar a su implementación; máxime si a la fecha ya existen disposiciones emitidas por la Ley Marco, su Reglamento y el Reglamento de Calidad respecto a las comunicaciones que deben realizarse a los usuarios.*

*5.6. En el marco de las atribuciones conferidas en la Constitución Política del Perú y la LOPE, corresponde al Presidente de la República el ejercicio de la potestad de reglamentar las leyes.*

*5.7. Teniendo en consideración que a la fecha la Ley Marco regula las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento, y a fin de evitar una dispersión normativa que vulnere la unidad en la legislación que regula el sector, lo necesario en este punto es reforzar la normativa de la materia que establezca a mayor detalle dicha obligación de las empresas prestadoras, con el mismo objetivo que persigue la ley.*

En este sentido, teniendo en consideración lo señalado por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) en el Informe N° 039-2023-SUNASS-DPN, la comisión ha tomado en cuenta algunas observaciones con la finalidad de replantear la propuesta en un texto sustitutorio.

#### **4.4.2. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)**

Mediante Oficio N° 219-2023-VIVIENDA/DM de fecha 22 de mayo de 2023 suscrito por la Ministra Sra. Hania Perez de Cuellar Lubienka, traslada el Informe N° 252-2023-VIVIENDA-VMCS/DGPPCS elaborado por la Dirección General de Programas y Proyectos en Construcción y Saneamiento, Informe N° 205-2023-VIVIENDA/VMCS-DGPRCS-DS elaborado por la Dirección de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento; asimismo traslada el Informe N° 450-2023-VIVIENDA/OGAJ elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, por los cuales emiten opinión respecto al proyecto de ley N° 4553-2022-CR, conforme el siguiente detalle:

##### **c) Análisis de la solicitud**

##### **De lo informado por la DGPRC a través de la Nota 105-2023-VIVIENDA/VMCS-DGPRCS**

(...)

La DGPRCS indica que el marco normativo sectorial regula, entre otros conceptos, la garantía de continuidad y calidad de los servicios, así como los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de saneamiento las EPS, habilitando al organismo regulador de los servicios de saneamiento emita las normas complementarias para garantizar la prestación de los servicios de saneamiento en condiciones de calidad en favor de los usuarios.

(...)

##### **De lo informado por el OTASS a través del Oficio 000199-2023-OTASS-DE**

(...)

En base a lo señalado, el OTASS estima que los temas propuestos por el proyecto de ley se encuentran regulados en similares términos, propósitos y finalidades, por el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

##### **De lo informado por SEDAPAL mediante la Carta 599-2023-GG**

(...)

SEDAPAL concluye que no es posible realizar una devolución económica a favor del usuario respecto de un servicio que no le fue prestado, puesto que la EPS

cobra y el usuario paga únicamente por el servicio efectivamente prestado, por lo que no considera viable lo propuesto por el proyecto de ley.

(...)

Por lo señalado, SEDAPAL no considera viable lo dispuesto en el artículo 6 del proyecto de ley presentado.

2.5.11 Por otro lado, el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo 016-2021-VIVIENDA (TUO del Reglamento), en su artículo 35 indica que los prestadores brindan los servicios de saneamiento **de forma eficiente y sostenible en las mejores condiciones y niveles de calidad del servicio, de acuerdo con los establecido en el Reglamento de calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por la SUNASS**, el mismo que constituye el instrumento que regula las características de calidad de prestación de los servicios de saneamiento de forma diferenciada por tipo de prestador, teniendo en cuenta las características particulares de las condiciones de su prestación.

De igual manera, el artículo 43 del TUO del Reglamento indica que entre las obligaciones de las empresas prestadoras se encuentra el **“Controlar de manera permanente la calidad de los servicios que presta”**.

Por su parte, el artículo 121 del referido TUO precisa que el usuario **tienen derecho a 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**; 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; recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio**, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad, y **percibir compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar los prestadores de servicios a su propiedad por negligencia comprobada del prestador, de acuerdo con la normativa de la materia**.

El artículo 142 indica que en previsión de la ocurrencia de situaciones fortuitas o de fuerza mayor tales como desastres que causen interrupciones, restricciones o racionamientos, el prestador de servicios **debe contar con planes** que, de acuerdo con la normativa sectorial y de las normas sobre gestión del riesgo, **sean necesarios para superar o por lo menos mitigar sus efectos sobre la población**.

De esta manera, en el artículo 142 del TUO del Reglamento, ya se encontraría recogido lo que se formula regular en el artículo 5 del Proyecto de Ley, **por lo que no corresponde su sobrerregulación**.

2.5.12 El Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo 011-2007-SUNASS-CD, señala en su artículo 36 que las empresas prestadoras se encuentran obligadas a prestar los servicios de saneamiento **en las mejores condiciones de calidad** y de acuerdo a los niveles establecidos en las disposiciones contractuales y normativas vigentes.

De igual manera, su artículo 76 indica que, **en caso la interrupción del servicio de agua potable sea mayor a las dieciocho horas, la empresa prestadora debe abastecer a los usuarios afectados** a través de cualquiera o la combinación de los siguientes medios: i) camiones cisternas, ii) puntos provisionales de abastecimiento fijos y iii) otra modalidad que garantice la calidad

y volumen mínimo de agua potable entrega. De esta manera, **la empresa prestadora debe asegurar el abastecimiento diario** de un volumen mínimo de agua potable **a todas las zonas afectadas, independientemente de los medios utilizados.**

En su artículo 77 precisa que la empresa prestadora debe informar a los usuarios afectados sobre las interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario, a través de su página web, redes sociales por los medios de comunicación que tenga disponible, lo siguiente:

- a) Servicio (s) afectados(s)
- b) Motivo de la interrupción.
- c) Localidades, distrito, sector, subsector o zona afectada.
- d) Fecha y hora de inicio de la interrupción.
- e) Fecha y hora prevista de restablecimiento del servicio de agua potable.

En los casos de interrupciones mayores a las dieciocho horas, adicionalmente se informa:

- i) Los medios de abastecimiento de agua potable a utilizarse.
- ii) El horario de atención de cada medio de abastecimiento.
- iii) Las ubicaciones de los lugares en donde se va a realizar la distribución de agua potable, y.
- iv) Las rutas de distribución de agua potable en caso se utilicen camiones cisterna.

De esta manera, en el artículo 77 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, ya se encontraría recogido lo que se formula regular en el artículo 6 del Proyecto de Ley, **por lo que no corresponde su sobreregulación.**

De otro lado, en su artículo 85 indica que la empresa prestadora **debe contratar una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros; y responsabilidad pública,** incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdida o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la actividad de la empresa prestadora. De presentarse un siniestro, corresponde a la empresa prestadora realizar las gestiones para activar dicha póliza, salvo que la empresa prestadora asuma directamente los daños ocasionados.

De esta manera, en dicho artículo del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, ya se encontraría recogido lo que formula regular en el artículo 4 del proyecto de ley, **por lo que tampoco corresponde su sobreregulación.**

2.5.13 De esta manera, se verifica que, en el marco normativo sectorial conformado por el TUO de la Ley Marco, el TUO del Reglamento y el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento regula lo propuesto en el proyecto de ley, **por lo que no resulta necesario la aprobación de presente dispositivo legal conforme se encuentra propuesto, conforme las observaciones planteadas en el presente informe.**

2.5.14 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 ineficaz.

Por su parte la empresa Sedapal en el informe 038-2023-ER de fecha 12 de abril de 2023 a través de su equipo de regulación señalan:

#### *Conclusiones*

*4.1. El proyecto de ley tiene por objeto establecer la obligación que tienen las Empresas Prestadoras de Servicio (en adelante, EPS) de compensar a los usuarios: i) por las propias interrupciones imprevistas de los servicios de saneamiento (agua y alcantarillado) y ii) por las afectaciones que dichas interrupciones imprevistas les generen a sus derechos fundamentales (vida, integridad física, salud, propiedad, vivienda, dignidad, tranquilidad, libre desarrollo de la personalidad, educación y trabajo).*

*4.2. Respecto al derecho de compensación y los criterios para fijar la misma, indicamos que es posible realizar una devolución económica a favor del usuario respecto de un servicio que no le fue prestado, puesto que la EPS cobra y el usuario paga únicamente por el servicio efectivamente prestado.*

*4.3. Asimismo, respecto a la obligatoriedad de contratar pólizas de seguros, contar con planes de contingencia, en caso de interrupciones, y contar con una plataforma de intercambio de información entre usuarios y las EPS, precisamos que dichas obligaciones se encuentran recogidas en el Reglamento de Calidad para la prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la SUNASS mediante la Resolución del Consejo Directivo 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.*

*4.4. De acuerdo a lo expuesto en el análisis del presente informe, el Proyecto de Ley 4553/2022-CR, "Proyecto de Ley que reconoce a los usuarios el servicio de agua y alcantarillado ser compensados por fallas o deficiencia en la prestación del servicio que afecten derechos fundamentales", no es viable.*

#### **4.4.3. Presidencia del Consejo de Ministros**

Mediante Oficio N° D001689-2023-PCM-SG de fecha 12 de junio de 2023 suscrito por el Secretario General Sr. Oscar Enrique Gómez Castro, traslada el Informe N° D000786-2023-PCM elaborado por la Oficina General de Asesoría Jurídica, mediante el cual emite opinión respecto al proyecto de ley N° 4553-2022-CR.

Dicho informe adjunta la opinión de SUNASS, la misma que fue recepcionada por esta Comisión a través del Oficio N° 0248-2023-SUNASS-GG de fecha 21 de abril de 2023, conforme lo señalado en el literal 4.6.1 del presente informe. Asimismo, adjunta la opinión técnica emitida por el INDECOPI a través del Informe N° 000332-2023-OAJ/INDECOPI de fecha 03 de mayo de 2023, mediante el cual concluye que el organismo competente para emitir opinión técnica es la SUNASS.

Cabe precisar que en el informe N° D000786-2023-PCM se realiza un análisis a las opiniones emitidas por la SUNASS y el INDECOPI, en ese sentido concluye de la siguiente manera:

*3.18 El análisis señalado, es imprescindible en el contexto actual de nuestro ordenamiento jurídico, que se caracteriza por una tendencia a la sobreregulación, "inflación legislativa" o "inflación normativa"; que como bien ya ha señalado la doctrina, "tiene graves consecuencias sobre el*

*ordenamiento jurídico porque, al final de cuentas, este termina siendo excesivamente complejo, confuso, disperso y, en algunos casos, encontramos normas que sobran o que parecen innecesarias”<sup>9</sup>.*

*3.19 Ahora bien, de conformidad con la opinión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, de la revisión de la Exposición de Motivos, se encuentra que en el “Análisis Costo Beneficio” se señala de forma genérica que la propuesta traería beneficios concretos para la sociedad, para los usuarios afectados, y que las “compensaciones” propuestas estarían justificadas; sin embargo, no se evidencia el análisis cuantitativo y/o cualitativo de la medida, que la justifique técnicamente.*

*3.20 Asimismo, de conformidad con la opinión de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, de la revisión de la Exposición de Motivos, no se encuentra el sustento técnico para establecer en el artículo 2 del proyecto normativo, que de producirse una interrupción en el servicio público de agua y alcantarillado por causa atribuible a las empresas prestadoras del servicio de agua potable y alcantarillado debido a fallas o deficiencias en la prestación del servicio que afecten derechos fundamentales, ésta devuelve al usuario el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido; cuando el numeral 45.1 del artículo 45<sup>10</sup> de la Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece que la facturación de los servicios de saneamiento se realiza por los servicios prestados, esto es, la facturación se realiza luego de haberse brindado el servicio; por lo que la disposición no resulta necesaria.*

*Adicionalmente, de conformidad con la opinión de la SUNASS, de la revisión de la Exposición de Motivos, se verifica que, no se ha desarrollado el análisis de impactos cuantitativos y/o cualitativos de los costos asociados a la obligación establecida en el artículo 6 de la norma propuesta, a las empresas prestadores del servicio de agua potable y alcantarillado, de implementar una plataforma a través de la cual los usuarios y prestadores puedan intercambiar información, y realizar comunicaciones o reportes sobre averías, daños, accidentes y/o negligencias, que ayuden a que los prestadores respondan en el menor tiempo posible para controlar los alcances de los daños; así*

*3.21 Por lo expuesto, en la Exposición de Motivos no se encuentra el fundamento técnico que justifique la propuesta normativa, así como tampoco el análisis de impactos cuantitativos y/o cualitativos, requeridos en las normas citadas presentemente; por lo que, el Proyecto de Ley N° 4553/2022-CR carece de una debida justificación.*

*3.22 Cabe indicar que, el Proyecto de Ley N° 4553/2022-CR, contiene materias que se encuentran dentro del ámbito de competencia del Ministerio Vivienda, Construcción y Saneamiento, establecido en el en la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento<sup>11</sup>; motivo por el cual, mediante el Oficio N° D003341-2023-PCM-SC, la Secretaría de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros traslada al referido Ministerio el pedido de opinión formulado por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, precisando que la opinión*

que para tal efecto emita, sea remitida directamente a la referida Comisión Congresal.

#### **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° 4553/2022-CR, Ley que reconoce a los usuarios del servicio de agua y alcantarillado ser compensados por fallas o deficiencia en la prestación del servicio que afecten derechos fundamentales.

4.2 Al contener el Proyecto de Ley materias que se encuentran dentro del ámbito de competencia del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, mediante Oficio N° D003341-2023-PCM-SC, se trasladó a dicho Ministerio el pedido de opinión formulado por la Comisión Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, precisando que la opinión que se emita sea remitida directamente a la referida Comisión Congresal.

4.3 Se recomienda remitir el presente Informe, el Informe N° 000332-2023-OAJ/INDECOPI del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, y el Informe N° 039-2023-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

### **4.5. Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma**

#### **4.5.1. Análisis del marco normativo**

El dictamen es conforme con las disposiciones constitucionales, con el Código de Protección y Defensa del Consumidor y con las normas sectoriales.

Así pues, el artículo 65 de la Constitución Política, establece la labor del Estado en la defensa de los consumidores, garantizando para tal efecto el derecho a la información de los mismos, entre otros.

*Artículo 65°. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.*

Así también el artículo 195 de la Constitución Política, declara

*".. los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo".*

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor ampliadas en 1999, en la directriz N° 6 señala que:

*"Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección al consumidor".*

*"...Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural y los pobres".*

La Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos rige el accionar de los Organismos Reguladores, la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor estableció que en cuanto a su labor de defensa y protección al usuario se rige además por dicha norma.

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor estableció en el artículo 63 señala:

**Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos**

*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones de/presente 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.*

En consecuencia, el dictamen se encuentra enmarcado en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, guarda armonía con la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y con las normas sectoriales.

**4.5.2. Efecto de vigencia de la norma**

Con la dación de la norma se reconocerá un derecho del usuario a recibir una compensación por la interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado conforme lo hacen otros países en el mundo y ello contribuye a la mejora regulatoria en protección del usuario.

A partir de la dación de la presente norma el Poder Ejecutivo deberá adecuar el Reglamento del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo 019-2017-VIVIENDA.

En consecuencia, el efecto de la dación de la presente norma es la modificación de la legislación referente a la prestación de los servicios de saneamiento.

#### 4.6. Posición de la Comisión

Es necesario la formulación de políticas públicas que garanticen la eficacia, eficiencia y continuidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el país, con la finalidad de garantizar derechos humanos de los usuarios, tanto para aquellos que cuentan con micromedidores del servicio de agua potable y para aquellos que no lo tienen (que representa al rededor del 65% de la población).

Nuestra Constitución Política reconoce que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, y velando principalmente por la salud y seguridad de la población. En esa línea, existe por parte del Estado un deber especial de protección de los derechos humanos que incide directamente en el derecho constitucional a la protección de los usuarios y consumidores.

Si bien, el literal g) del artículo 66 del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento (actualmente recogido en el numeral 6 del artículo 121 del Reglamento de la Ley Marco) **se prevé el derecho del usuario a percibir una compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar los prestadores de servicios a su propiedad por negligencia comprobada del prestador**, la Sunass ha establecido que a fin de cumplir con dicha obligación, y en la medida que el daño a los usuarios ocurrirá con cierta probabilidad (riesgo por daños contra terceros), la empresa prestadora debe contratar una póliza de seguros que le permita responder efectivamente por los daños que pudiera ocasionar.

De esta manera, el artículo 82 del Reglamento de Calidad tiene prevista la obligación de la empresa prestadora de contar con una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros; y responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la actividad de la empresa prestadora. **Sin embargo, dicha póliza no contempla las interrupciones injustificadas del servicio de agua potable y alcantarillado por parte de las empresas prestadoras.**

**Además, es preciso indicar que dicha póliza de seguro lo vienen pagando los usuarios en cada recibo mensual de consumo de agua potable y alcantarillado.**

Por tales razones, se hace necesario el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, para complementarla con las normas correspondientes para garantizar la efectiva prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, y con ello garantizar la no vulneración de derechos humanos de los usuarios.

De esta forma, de conformidad a lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se corrige una norma que afecta los intereses del consumidor aplicando el principio de Soberanía del Consumidor contemplado en el numeral 1 del artículo V del mismo Título Preliminar, el **“derecho a la protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o**

**peligro para la vida, salud e integridad física”** tal como establece el inciso a) del artículo 1 del mismo Código y las normas sobre salud y seguridad de los consumidores a que se refieren los artículos 63 y siguientes del aludido Código.

No obstante, la regulación vigente no contempla un resarcimiento adecuado de los impactos que puede generar la deficiente prestación de los servicios de agua y alcantarillado. Al respecto, los casos más emblemáticos fueron los aniegos producidos en Lima: en el 2012, en el distrito de Villa María del Triunfo y en los años 2019 y 2021, en el distrito de San Juan de Lurigancho, en los que se evidenciaron la falta de compensación oportuna, ya que no solo se originaron daños a los bienes muebles sino también afectaciones al derecho al trabajo, a la salud, a la vivienda, al libre desarrollo de la personalidad, a la tranquilidad, a la libertad de empresa y comercio, entre otros.

La Comisión por estos argumentos y hechos constatados considera que es necesario señalarlo textualmente en el Decreto Legislativo N° 1280 a efectos que a futuro no se vulneren derechos humanos de los usuarios y que las empresas prestadoras de estos servicios públicos no ejecuten la misma conducta.

La Comisión plantea un texto sustitutorio estableciendo que será el Reglamento quien establecerá la calificación de las situaciones en las que procederá la compensación, es decir el propio regulador establecerá las condiciones y situaciones en las que procede compensar al usuario afectada por la interrupción del servicio. Con esta norma los eventos producidos por rotura de una tubería matriz de agua potable como lo que ocurrió en la cuadra 27 de la Av. Pachacútec en Villa María del Triunfo en la ciudad de Lima, situación que produjo una gran inundación que expuso gravemente la salud e integridad de los vecinos en la zona afectada sean justamente compensados.

En tal sentido, se incorpora el párrafo 24.3 en el artículo 24 del Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, estableciendo que, **“De producirse una interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado por causa atribuible al prestador de los servicios que afecten derechos fundamentales de los usuarios, el prestador del servicio devuelve al usuario afectado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con dicho servicio. El Reglamento establece la calificación de dichas situaciones.”**

Del mismo modo, se menciona que la reglamentación de la norma no puede llevar a que esta se evada con requisitos o aprobaciones previas. Se busca proteger que se cumpla tal mandato antes mencionado.

#### **4.7. Análisis costo beneficio**

La presente norma no representa gastos al tesoro público, dado que no se genera la obligación de efectuar gasto u otros conceptos para la implementación de la presente norma.

El Texto Sustitutorio que propone el presente predictamen presenta las siguientes incidencias:

##### **Incidencia para los usuarios**

| Costo   | Beneficios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ninguno | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensación administrativa por parte de las empresas prestadoras del servicio por la interrupción injustificada en la ejecución de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.</li> <li>• Devolución del pago por el servicio no ejecutado y ello está contemplado en las normas sectoriales y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, nadie debe pagar por un servicio no recibido.</li> <li>• Contar con un servicio público de agua potable y alcantarillado continuo, ininterrumpido y de calidad.</li> </ul> |

#### Incidencia para el Estado/SUNASS

| Costo                                                                                                                                                                                                                                                    | Beneficios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaboración de normas complementarias que establezcan los casos, forma de cálculo y condiciones en que se realiza la compensación señalada propias de su función. Fiscalización del cumplimiento de la norma por parte de Sunass, propias de su función. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la protección de los derechos fundamentales de los usuarios.</li> <li>• Garantizar la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.</li> <li>• Promover la adecuada prestación de los servicios públicos de saneamiento.</li> </ul> |

#### Incidencia para empresas prestadoras del servicio

| Costo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Beneficios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de compensaciones al usuario por el tiempo en que no contó con el servicio.</li> <li>• Devolución de montos recibidos cobrados pese a interrupción en el servicio público de agua potable y alcantarillado por una causa atribuible al prestador de los servicios que afecte los derechos fundamentales de los usuarios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera incentivo para que las empresas prestadoras del servicio provean una adecuada calidad del servicio.</li> <li>• Promover el mejoramiento de su infraestructura y sus redes de respaldo para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.</li> <li>• Mejora en la relación con sus usuarios.</li> <li>• Transparencia la relación entre usuario y empresa prestadoras del servicio.</li> </ul> |

## V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley **4553/2022-CR**, con el siguiente texto:

### TEXTO SUSTITUTORIO

#### **LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 1280, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY MARCO DE LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, PARA DISPONER LA DEVOLUCIÓN DE PAGO Y COMPENSACIÓN AL USUARIO EN CASO DE INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE O ALCANTARILLADO**

##### **Artículo único. Modificación del artículo 24 del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento**

Se modifica el artículo 24 —incorporando el párrafo 24.3. — del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en los siguientes términos:

##### **"Artículo 24. Garantía de continuidad y calidad de los servicios**

[...]

**24.3. De producirse una interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable o de alcantarillado por una causa atribuible al prestador de los servicios que afecte los derechos fundamentales de los usuarios, el prestador del servicio devuelve al usuario afectado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en el que no contó con el servicio. El Reglamento establece la calificación de dichas situaciones".**

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

#### **PRIMERA. Vacatio legis y directivas necesarias**

Lo dispuesto en el párrafo 24.3 del artículo 24, incorporado por la presente ley, se aplicará a partir de los sesenta días calendario contados desde su entrada en vigor. Durante este periodo, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) emitirá las directivas correspondientes para su aplicación. La falta de emisión de dichas directivas no limitará la aplicación del referido párrafo 24.3.

#### **SEGUNDA. Adecuación del reglamento**

El Poder Ejecutivo adecuará el Reglamento del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo 019-2017-VIVIENDA, a la modificación prevista en la presente ley, en un plazo de cuarenta y cinco días calendario contados a partir de su entrada en vigor. La falta de adecuación del Reglamento no limitará la aplicación del párrafo 24.3 del artículo 24, incorporado por esta ley.

Dese cuenta

Sala de Comisión  
Lima, 19 de junio de 2023.



Firmado digitalmente por:  
QUIROZ BARBOZA Segundo  
Teodoro FAU 20161740126 soft  
Motivo: En señal de  
conformidad  
Fecha: 21/06/2023 11:21:20-0500



Firmado digitalmente por:  
VARAS MELENDEZ Elias  
Marcial FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 20/06/2023 15:24:38-0500



Firmado digitalmente por:  
CALLE LOBATON Digna FAU  
20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 20/06/2023 20:37:06-0500



Firmado digitalmente por:  
BAZAN NARRO Sigris Tesoro  
FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 21/06/2023 12:21:22-0500



Firmado digitalmente por:  
GUTIERREZ TICONA Paul  
Silvio FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 21/06/2023 12:50:29-0500



Firmado digitalmente por:  
BERMEJO ROJAS Guillermo  
FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 21/06/2023 16:54:46-0500



Firmado digitalmente por:  
CICCIA VASQUEZ Miguel  
Angel FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 22/06/2023 10:30:19-0500



Firmado digitalmente por:  
MORANTE FIGARI Jorge  
Alberto FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 22/06/2023 09:42:26-0500



Firmado digitalmente por:  
PALACIOS HUAMAN Margot  
FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 22/06/2023 11:15:27-0500



Firmado digitalmente por:  
OBANDO MORGAN Auristela  
Ana FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 22/06/2023 12:19:43-0500



Firmado digitalmente por:  
FLORES ANCACHI Jorge Luis  
FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 22/06/2023 15:27:06-0500

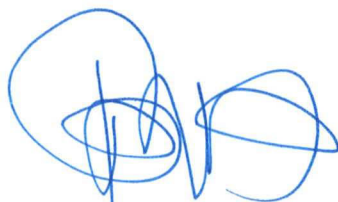


Firmado digitalmente por:  
BARBARAN REYES Rosangella  
Andrea FAU 20161740126 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 22/06/2023 13:07:34-0500

**CONSEJO DIRECTIVO DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Lima, 4 de octubre de 2023

Al orden del día



.....  
HUGO F. ROVIRA ZAGAL  
Director General Parlamentario  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

**ACTA  
VIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA  
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023**

Plataforma Microsoft Teams  
Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo  
Lunes 19 de junio de 2023

Resumen de acuerdos:

- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3412/2022-CR, 3437 /2022-CR, 3732/2022-CR y 4717/2022-CR.
- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 4553/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad el acta de la Vigésima Sesión Ordinaria, de fecha 12.06.2023.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 12 min del día lunes 19 de junio de 2023, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Elías Marcial VARAS MELÉNDEZ, presidente de la Comisión, dio inicio a la Vigésima Primera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos semipresencial correspondiente al periodo anual de sesiones 2022-2023, con la asistencia de los congresistas titulares CALLE LOBATÓN, Digna; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; BAZAN NARRO, Sigrid; BERMEJO ROJAS, Guillermo; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; FLORES ANCACHI, Jorge Luis; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela; PALACIOS HUAMÁN, Margot; PORTALATINO ÁVALOS, Kelly Roxana; QUIROZ BARBOZA, Segundo Teodomiro y GUTIÉRREZ TICONA, PAÚL SILVIO.

También se dio cuenta de las justificaciones/licencias de inasistencias de las congresistas CORDERO JON TAY, Luis Gustavo; TAIPE CORONADO, María Elizabeth y ALEGRIA GARCÍA, Arturo.

**ACTA**

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la Vigésima Sesión Ordinaria, de fecha 12 de junio 2023, que fue aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad; no habiendo observación, se dejó constancia que el acta de la fue aprobada por unanimidad.

**I. DESPACHO**

No hubo despacho.

**II. INFORMES**

No hubo informes.

**III. PEDIDOS**

No hubo pedidos.

**IV. ORDEN DEL DÍA**

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se abordará el tema: Problemática de los métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos.

Seguidamente, señaló que el último mes la plataforma de atención al consumidor que la comisión tiene a su cargo ha recibido denuncias de consumidores que refieren haber sido previamente captados a las afueras de centros comerciales, supermercados o tiendas por departamento donde se les ha hecho jugar el juego de la ruleta o del semáforo y donde supuestamente se hacen acreedores de un certificado vacacional y señalan haber sido presionados, coaccionados para suscribir contratos de consumo con cargo a sus tarjetas de crédito.

Asimismo, dijo que el Código del Consumidor establece en su artículo 58 que están prohibidas las prácticas comerciales que crean la impresión que el consumidor ha ganado o ganará un premio u otra ventaja cuando en realidad no existe el beneficio o que el premio está condicionado a efectuar un pago o gasto. Estos son métodos comerciales agresivos o engañosos, y ello implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor a través del acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. Hace unos días atrás un reportaje periodístico ha hecho público que este tipo de prácticas se están normalizando. Luego, dispuso visualizar un video.

En ese sentido, alertó que ante estas denuncias públicas y las hechas directamente a la comisión nos preguntamos qué está haciendo el Indecopi por los consumidores y cómo está actuando la policía nacional. Al mismo tiempo indicó que para fiscalizar el trabajo de los entes competentes se ha invitado al representante del Indecopi, quien en su representación se encuentra la señora Milagros Cecilia Pozo Ascuña, directora de la Dirección de Fiscalización del Indecopi y al general PNP Luis Jesús Flores Solís, director de Investigación Criminal, quien viene acompañado del coronel José Manuel Cruz Chamba, jefe de la División de Estafas y otras Defraudaciones de la Policía Nacional del Perú, a quienes les dio la bienvenida y les otorgó el uso de la palabra.

La señora POZO ASCUÑA trató sobre los puntos como los alcances de los métodos comerciales agresivos engañosos "raspa y gana o ruleta". Prácticas que tienen como punto central la afectación, de manera significativa, de la libertad de elección del consumidor. Acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. Conseguir que el consumidor adopte una decisión de consumo de manera irreflexiva o desinformada. Ejemplo: crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado o que ganará un premio o cualquier ventaja equivalente, cuando en realidad ello no existe o está sujeto a incurrir en un gasto.

Luego, indicó sobre las entidades competentes que intervienen en estos actos irregulares: el Indecopi, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Ministerio Público, Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo. Al mismo tiempo abordó sobre las acciones del Indecopi a nivel nacional y con relación al tema de fiscalizaciones 2019 – 2023 y sobre la difusión de las acciones efectuadas por el Indecopi.

Finalmente, desarrolló sobre las recomendaciones que son: Contratar los servicios de proveedores formales para evitar posibles estafas. Antes de firmar cualquier contrato asegurarse de entender todo lo que se explica en el documento, a lo que se informó de manera verbal. Revisar los enlaces web que se incluyan en los contratos. Guardar los comprobantes de pago, la publicidad y cualquier otro medio por el cual se informa sobre las condiciones del servicio.

El general PNP FLORES SOLÍS dio alcances de forma general de la problemática de los métodos comerciales, coercitivos, agresivos o engañosos y dio a conocer el modus operandi de la modalidad del paquete de viaje soñado. Al mismo tiempo le cedió el uso de la palabra al

coronel José Manuel Cruz Chamba, jefe de la División de Estafas y otras Defraudaciones de la Dirincrí.

El coronel CRUZ CHAMBA explicó y desarrolló sobre el delito de estafa y mediante estadística dio a conocer el modus operandi de la modalidad del paquete viaje soñado. Seguidamente desarrolló el tema de las estrategias preventivas y estrategia en investigación Criminal y de otras agencias involucradas de la modalidad del paquete de viaje soñado.

Luego, señaló que cuando ponen en conocimiento el resultado de las investigaciones al ministerio en su mayoría habrían sido archivados, al mismo tiempo, explicó sobre el procedimiento, el sentido de las investigaciones que realizaron y sobre las modalidades de estos actos de estafa. Asimismo, habló sobre las denuncias que se presentaron en Lima y provincias y dio cuenta de las medidas preventivas que ha realizado la dirección de Estafa y Dirincrí. Sobre sus intervenciones dijo que las realizó con participación de supervisión del Indecopi, entre otras entidades involucradas en estos hechos. Les ha comunicado a las distintas municipalidades de estos hechos. Dio cuenta de las empresas de posibles que están involucradas en estafa y trató sobre las posibles infracciones.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del funcionario.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si el INDECOPI y la PNP podrían calificar los actos señalados en los criterios de publicidad engañosa.

La representante del INDECOPI señaló que el código ha establecido esta infracción como métodos agresivos y engañosos y explicó lo que significa es infracción.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si aparte de las sanciones pecuniarias que otro tipo de actos han realizado para prevenir esta práctica siga realizándose en el Perú

La representante del INDECOPI dijo que el código establece que adicionalmente a las imposiciones de sanciones se puede imponer medidas correctivas, entonces no solo se queda en ello.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si ya han tenido éxito de esos actos de devolución de dinero frente a esta práctica irregular, porque deben de cambiar de razón social estas empresas involucradas

La representante del INDECOPI dijo que primero han hecho los procedimientos que corresponde, explicó sobre el procedimiento que realizan ante esos actos irregulares para prevenir que los consumidores estén atentos.

El congresista MORANTE FIGARI preguntó si cuentan con fiscalizadores suficientes para poder supervisor en el territorio nacional.

La representante del INDECOPI dijo que tienen oficinas a nivel nacional y también trabajan con la dirección de fiscalización y justamente se trabaja con las modalidades incógnitos, con supervisores incógnitos. En cuanto a la cantidad de fiscalizadores, dijo que les puede hacer llegar esa información, pero señaló que tienen oficinas a nivel nacional.

El PRESIDENTE mostró su preocupación al mismo tiempo dijo que en la comisión se tienen una serie de denuncias, afirmó en lo expuesto por el coronel. Luego, explicó sobre los detalles de estas estafas que se están llevando a cabo, el cual involucra a la familia. Por lo que preguntó, se supone que los centros comerciales alquilan sus inmuebles, como quedan estos inmuebles

que alquilan, primero son notificados, así como ellos también existen empresas de aerolíneas. Entonces si sabiendo que no se van a ofertar porque es que ellos facilitan todo tipo de trámite a estos estafadores. Para culminar la exposición, la policía e Indecopi viene participando de manera activa, preguntó hasta la fecha cuantas carpetas fiscales se han aperturado y se encuentran en investigación en preparación a partir de la fiscalización de Indecopi o por la PNP.

El coronel CRUZ CHAMBA dijo que todas las carpetas fiscales que han sido han sido llevadas por la Dirección de Estafa y de otras unidades no han pasado de la etapa preliminar, porque en su mayoría el Ministerio Público los ha archivado, luego explicó el proceso del sentido del archivo. Estas organizaciones criminales, engañan con una relación contractual. Luego explicó sobre las acciones que realiza el Ministerio Público. Explicó sobre el sentido de las investigaciones en lo civil y penal de estos actos. Entre otras explicaciones.

El PRESIDENTE preguntó si dentro del trabajo que viene haciendo el Indecopi, hay la capacitación suficiente de su personal para conocer sobre este tipo de actividades que utilizan estos estafadores.

El Indecopi dijo que a raíz de los fiscalizadores incognitos saben cuál es el tipo de información que deben pedir posterior al trabajo de fiscalización. Dijo que si están capacitados para atender estas prácticas.

El congresista MORANTE FIGARI le preocupa, que el Indecopi y la PNP hacen su trabajo, mientras que el Ministerio Público no estaría haciendo el suyo, habida cuenta lo que estaría sucediendo es que en la medida que no realice la formalización de investigación preparatoria y a su vez se les lleve a proceso penal a quienes claramente están cometiendo una estafa esto se va generando una imagen de absoluta impunidad. Esto dejaría de ser un tema de consumidor, sería un tema vinculado a la organización criminal, por ello sugirió que se podría citar al coordinador de la fiscalía supranacional de crimen organizado o a alguien que esté vinculado a la fiscalía, porque es evidente que los fiscales no están teniendo la capacitación debida ni los criterio jurídicos correctos al evaluar estos casos y están permitiendo que permanentemente actividades criminales se esté desarrollando y cree que frente a la información que se tiene, se debe como comisión tomar una acción inmediata y sobre todo fuerte sólida para evitar que estos tipos de actos pueden estar pasando.

El PRESIDENTE considera que se debe de partir con una sugerencia, el Indecopi debería tener mayor relación con el Ministerio Público, capacitar a los fiscales para que entiendan la magnitud del problema. Pidió a la funcionaria de fiscalización del Indecopi que capacite a los fiscales que tienen que ver de manera directa con estos tipos de estafa.

El general PNP FLORES SOLÍS en resumen dio detalle de las intervenciones y operaciones que vienen haciendo dentro de sus funciones. Pidió que se contrarreste los actos ilícitos.

El PRESIDENTE señaló que se hará llegar un oficio a la Fiscal de Nación para que capacite a sus fiscales en el tema de Consumo, y si allí el Indecopi se suma será de importancia para encontrar la solución a esta problemática.

—O—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE presentó el tema: Denuncia de facturaciones irregulares en el servicio de agua potable a cargo de Sedapal.

Al respecto, refirió que el domingo pasado un reportaje periodístico emitió un informe donde recordó un hecho que data del año 2018, cuando se detectó procesos irregulares en la facturación, específicamente en los distritos de Comas y de Villa El Salvador, donde por

aproximadamente 6 meses se les cobró por servicio de agua potable no otorgado a los usuarios, incrementándose los recibos de agua que generaron una deuda que no existía.

Dijo que la denuncia es grave al parecer funcionarios de Sedapal ordenaban manipular cifras de recibos para obtener bonos y para fiscalizar las acciones que ha realizado la Sunass y las acciones adoptadas por la empresa Sedapal, hemos invitado a dichas instituciones. Luego, dispuso que se visualice un video de la problemática de este cobro de facturaciones irregulares.

Luego, dejó constancia de la invitación que se habría cursado al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez, presidente ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass. Seguidamente, refirió que están presente en la sesión el señor Jorge Rucoba Tello, gerente general de Sedapal y el señor Raúl Hans Barrera, gerente comercial de Sedapal, a quienes les dio la bienvenida y les otorgó el uso de la palabra en el orden señalado.

El señor RUCOBA TELLO mediante el uso de diapositivas trató sobre la visión, misión y funciones que desempeña la Sedapal. Añadió y dijo que la ciudad de Lima al 2030 será una ciudad de 13,5 millones de habitantes, siendo la meta a ese año llegar a una cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado de 98%, contando con fuentes de agua que aseguren el abastecimiento hasta el año 2050.

Su misión es brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reúso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por Sedapal, enriqueciendo la vida de las personas, generando valor económico, social y ambiental.

Dijo que hay 17 colectores primarios operan por encima de la capacidad de diseño (75% del diámetro). El 36.17% del total de kilómetros de colectores primarios (375.58 km), tienen una antigüedad mayor a 50 años.

Riesgos

Explicó las acciones para reducir la demanda de agua, y las acciones para optimizar y priorizar consumos, así también señaló los Reclamos Comerciales 2017- 2023 - Índice de deuda judicializada o en proceso de reclamo del Sector Industrial y Comercial a SEDAPAL

Señaló las acciones realizadas por Sedapal por facturaciones irregulares en los equipos comerciales Comas y Breña, la medida correctiva impuesta por SUNASS a los Equipos Comerciales Comas y Breña Resolución de Fiscalización N° 033-2020-SUNASS-DF

Dijo que Sedapal deberá devolver los montos cobrados indebidamente e intereses, a 9471 suministros que debió facturar por diferencia de lecturas y 1990 suministros que debió facturar por promedio de consumo del Equipo Comercial Comas (11,461 suministros en total)

Señaló que Sedapal S.A. deberá devolver los montos cobrados indebidamente con sus respectivos intereses, a los usuarios de los 4,986 suministros a los que debió facturar por diferencia de lecturas en la facturación de abril 2018 por su Equipo Comercial Breña.

El señor BARRERA, gerente Comercial de Sedapal mediante el uso de diapositivas trató sobre el fondo de la denuncia y de las acciones que realizó Sedapal, explicando el Informe N° 006-2020-EC-B los Equipos Comerciales Comas y Callao sustenta el tratamiento realizado a las medidas correctivas observadas por SUNASS, efectuando las rectificaciones de los recibos, la devolución de los importes facturados y devolución de los intereses (Total 16, 447 suministros derivados de las medidas correctivas N° 1 y 2 indicadas por SUNASS).

Dijo que con Informe N°150-2021- SUNASS-DF, SUNASS concluye que, SEDAPAL acreditó haber implementado las medidas correctivas No. 1 y 2 impuestas mediante la Resolución de la Dirección de Fiscalización N° 033-2020-SUNASS-DF  
INFORME N° 020-2019-2-0262

Sobre la Auditoria de Cumplimiento "Evaluación a los Procesos de Medición y Facturación, atención al cliente y Evaluación Seguimiento y Control del Equipo Comercial Breña Periodo enero a junio 2018 dijo que se inició de acciones legales de carácter civil contra los servidores comprendidos en los hechos.

También dijo que se inició acciones legales a que hubiere lugar entre los representantes legales de la contratista EULEN DEL PERU SE SERVICIOS GENERALES S.A. Y ACCIONA AGUA S.A.U.; Inicio de las acciones legales de indemnización económica contra los servidores y/o terceros involucrados y que Sedapal implementa directivas que garanticen e impida operaciones que se realice en el sistema comercial pueda ser compartida o trabajado por usuarios distintos a los que se haya asignado.

Sobre las acciones adoptadas dijo que SEDAPAL demandó en el 15° Juzgado Especializado de Trabajo permanente con Expediente 15135-2020-0-1801-JR-LA-15, por indemnización de daños y perjuicios, al 29.05.2023 se encuentra en la etapa procesal demanda, 1° instancia; La Gerencia de Asuntos Legales de SEDAPAL informa que, se encuentra en trámite el caso arbitral 0131-2019-CCL, por lo que se entiende que la EMPRESA ya adoptó las acciones contra el contratista y El caso arbitral 0131-2019-CCL, en relación con todas las penalidades aplicadas por el EC-B (registro real de las lecturas tomadas en campo a los medidores de los usuarios afectados con la sobrefacturación), fue declarado fundado la pretensión de la contratista.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del funcionario.

El congresista MORANTE FIGARI dijo que si esto está sucediendo en dos distritos no han hecho tal vez un rastreo de distritos que abastecen para ver si a lo mejor de no de una forma tan grande como se ha hecho entre estos dos distritos sino tal vez algo más espaciada o diversificada se haya podido presentar en eventos similares. Y pregunto qué medidas han tomado en términos prácticos y reales para evitar que esto no vuelva a suceder. Señaló que independientemente de la acción civil que han seguido contra estos funcionarios se les ha iniciado una acción penal porque esto claramente tipificaría como delito toda vez que estaría cometiendo el delito de apropiación ilícita y finalmente preguntó si se les ha iniciado un proceso administrativo sancionador para el retiro de estos trabajadores o funcionarios de la empresa.

Al respecto, el señor RUCOBA TELLO ellos han reportado estadísticos sobre los reclamos, dijo que se está trabajando los indicadores se está trabajando a partir de estos eventos. Con respecto a la acción penal, ello lo sigue la procuraduría. El proceso administrativo si se ha generado tal como se ha planteado. También se ha tomado las acciones con las recomendaciones para que no vuelvan a suceder. También el ISO 9000 se está trabajando.

El congresista MORANTE FIGARI observó que no se contestó sus inquietudes, el tema administrativo, sin embargo, no se comentó el tema penal, y cuál es el estado de la acción administrativa contra estos funcionarios.

El señor HANS BARRERA en cuanto a la acción penal nuestra gerencia de asuntos legales informa que ya la procuraduría ha tomado acción, por lo que precisó que Sedapal no ha hecho la denuncia. En cuanto al proceso administrativo la OCI solicita dos tipos de control uno de carácter administrativo y otro de carácter civil. El carácter de proceso administrativo si fueron declarados archivado, pero Sedapal ha continuado con el proceso civil.

El congresista MORANTE FIGARI mostró preocupación que le hayan declarado archivado, pidió explicación y precisión al respecto, entonces significaría que sigan trabajando en la empresa.

Al respecto, el señor RUCOBA TELLO dio lectura al documento que fue generado ante este hecho y sobre la información periodística, dijo que ya no se encuentran laborando en estos momentos.

El congresista MORANTE FIGARI recalcó su preocupación sobre la responsabilidad de las irregularidades de la facturación, por lo que pidió que se brinde información más precisa.

El gerente RUCOBA TELLO aclaró que leyó el informe en donde se concluye del sustento por la cual declaró que no había lugar a un proceso administrativo y tiene una serie de justificaciones.

El congresista MORANTE FIGARI instó y dijo que ellos debieron de haber emitido o la procuraduría o asesoría jurídica debió haber apelado esta resolución para que vaya a Servir, porque ¿cómo es posible que el área de procedimientos administrativos nos diga que el sistema open es deficiente en el sistema de control y tal?, dijo bueno estos señores pueden hacer lo que quiera, bueno como el sistema está abierto. Observó que la conclusión de estos hechos haya arribado a esto, el resultado de esa naturaleza deja mucho que desear.

Entonces dijo que esa comisión que dio lugar a la conclusión también debería ser revisada, dado que se ha robado al usuario y como Sedapal deben de saber qué tipo de proceso judicial tiene, como los penales. Frente a este tipo de informe, le queda claro que aquí no ha habido proceso penal, que claramente se ha cometido ilícitos, encuentra que este informe no es nada satisfactorio para la comisión, porque honestamente aquí ha habido una serie de irregularidades que ha afectado al ciudadanos, y eso no se puede permitir, cree que se necesita pedir que venga el jefe del OCI de Sedapal, o que venga la gente de contraloría para que informe esto, porque se teme percatarme de pasar por agua tibia de todo lo que ha venido sucediendo y esto no se puede dejar pasar.

El gerente RUCOBA TELLO esta situación nos ha hecho mucho daño, coincide que no debería de pasar en otra oportunidad, lo que él ha relatado es el informe del caso administrativo que se dio en el 2020 y del proceso que está en curso.

El PRESIDENTE en la misma manera mostró su preocupación sobre la denuncia de facturaciones irregulares en el servicio de agua potable a cargo de Sedapal, dijo que queda dudas de lo actuar de Sedapal. Luego, explicó sobre los puntos de preocupación que se trataron con los funcionarios de la SUNASS.

—O—

El PRESIDENTE indicó que, como tercer punto del orden del día, se abordaría la sustentación del contenido del predictamen recaído en el predictamen recaído en los proyectos de ley 3412/2022-CR, 3437/2022-CR, 3732/2022-CR y 4717/2022-CR que, con texto sustitutorio propone la ley del control del tabaco, de la nicotina y de sus sucedáneos para la protección de la vida y la salud.

Dijo que el este tema se encontraba por segunda vez en cuarto intermedio, en estas dos semanas de reflexión y análisis a lo señalado por los congresistas presento un nuevo texto sustitutorio. Previamente es importante señalar que la semana pasada, la comisión de salud

que es la comisión principal, ha aprobado un dictamen positivo del proyecto de ley 3437, el cual es muy parecido al texto que veníamos trabajando.

Explicó que después de consensuar el texto sustitutorio con el congresista Morante y tomar sus aportes y recomendaciones; y también con el dictamen de salud, el texto sustitutorio que hoy presento ha sido modificado concretamente en los artículos 8 y 9.

Señaló que en el artículo 8 referido a la prohibición total de publicidad, promoción y patrocinio se está excluyendo el párrafo que establece que la prohibición incluye la exhibición de los productos en los lugares de venta, físico o virtuales y en el artículo 9 queda como: "empaquetado y etiquetado", eliminándose lo referido al etiquetado plano. Se mantiene que se prohíbe la impresión, en las etiquetas, publicidad, marcas, slogan y en cualquier signo que acompañe al producto, de los términos, "ligero", "ultraligero", "suave", "supersuave", "light", "ultra light", sinónimos u otros signos.

Dijo que eran los únicos cambios y quiero señalar nuevamente que no podemos retroceder en lo ya ganado para proteger la salud de los consumidores de estos productos.

El PRESIDENTE reabrió el debate, e invitó a los congresistas a intervenir.

Congresista Adriana TUDELA solicitó que se retiren los literales b) y c) del artículo 12 del texto sustitutorio, sustentando el por qué deberían ser retirados.

Congresista Jorge MORANTE, en la misma línea de la congresista Tudela solicitó que se retiren esos literales, señalando además que él había requerido a asesoría de la Comisión otros temas que no se habían tomado en consideración en el nuevo texto sustitutorio.

El PRESIDENTE escuchadas las intervenciones señaló que en aras de viabilizar el tema que ya había sido aprobado por la comisión principal aceptaba el retiro de los literales b) y c) del artículo 12 y con ese único cambio dio por agotado el debate.

El PRESIDENTE señaló que, no habiendo más intervenciones, dispuso someter a votación el predictamen recaído en los Proyectos de Ley 3412/2022-CR, 3437/2022-CR, 3732/2022-CR y 4717/2022-CR que, con el retiro de los literales b) y c) del artículo 12 en el texto sustitutorio repartido, en la ley que regula la venta de entradas a eventos de concurrencia masiva.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por mayoría, con 7 votos a favor de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Adriana Josefina Tudela Gutierrez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Segundo Teodomiro Quiroz Barboza y Paul Silvio Gutierrez Ticona; la congresista Margot Palacios Huamán votó en contra y los congresistas Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Jorge Luis Flores Ancachi y Miguel Ángel Ciccía Vásquez votaron en abstención.

—o—

Continuado con el orden del día, el PRESIDENTE inició la presentación del predictamen recaído en el predictamen Proyecto de Ley 4553/2022-CR predictamen que promueve una compensación al usuario por la interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado, modificando el decreto legislativo 1280, decreto legislativo que aprueba la ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento.

Dijo que esta iniciativa se basa en una recomendación que hizo la defensoría del pueblo al congreso de la república para reconocer la obligación de compensar a los usuarios de los

servicios de agua potable y alcantarillado a ser compensados ante la interrupción injustificada del servicio.

Señaló que para la elaboración del dictamen se solicitó opinión a la Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento (Sunass), Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), defensoría del pueblo, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y a la Asociación Peruana de Consumidores (Aspec).

Dijo que se recibieron las opiniones de Sunass, del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento y de presidencia del consejo de ministros (PCM) en la búsqueda de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el país, en las situaciones que estén en riesgo los derechos humanos de los usuarios, tanto para aquellos que cuentan con micromedidores del servicio de agua potable y para aquellos que no lo tienen (que representa al rededor del 65% de la población).

Explico que si bien, el reglamento de la ley general de servicios de saneamiento prevé el derecho del usuario a percibir una compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar los prestadores de servicios a su propiedad por negligencia comprobada del prestador, la Sunass ha establecido que a fin de cumplir con dicha obligación, y en la medida que el daño a los usuarios ocurrirá con cierta probabilidad (riesgo por daños contra terceros), la empresa prestadora debe contratar una póliza de seguros que le permita responder efectivamente por los daños que pudiera ocasionar.

Señaló que, de esta manera, el artículo 82 del reglamento de calidad tiene prevista la obligación de la empresa prestadora de contar con una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros; y responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la actividad de la empresa prestadora. sin embargo, dicha póliza no contempla las interrupciones injustificadas del servicio de agua potable y alcantarillado por parte de las empresas prestadoras.

Manifestó que, además, es preciso indicar que dicha póliza de seguro lo vienen pagando los usuarios en cada recibo mensual de consumo de agua potable y alcantarillado. Por tales razones, consideró que se hace necesario el Decreto Legislativo 1280, Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, para complementarla con las normas correspondientes para garantizar la efectiva prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, y con ello garantizar la no vulneración de derechos humanos de los usuarios.

Explicó que esta forma, de conformidad a lo dispuesto en el artículo ii del título preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se corrige una norma que afecta los intereses del consumidor aplicando el principio de soberanía del consumidor contemplado en el numeral 1 del artículo v del mismo título preliminar, el "derecho a la protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física" tal como establece el inciso a) del artículo 1 del mismo código y las normas sobre salud y seguridad de los consumidores a que se refieren los artículos 63 y siguientes del aludido código.

Explicó que, no obstante, la regulación vigente no contempla un resarcimiento adecuado de los impactos que puede generar la deficiente prestación de los servicios de agua y alcantarillado. al respecto, los casos más emblemáticos fueron los aniegos producidos en lima: en el 2012, en el distrito de Villa María del Triunfo y en los años 2019 y 2021, en el distrito de San Juan de Lurigancho, en los que se evidenciaron la falta de compensación oportuna, ya que no solo se originaron daños a los bienes muebles sino también afectaciones al derecho al trabajo, a la

salud, a la vivienda, al libre desarrollo de la personalidad, a la tranquilidad, a la libertad de empresa y comercio, entre otros.

Mencionó que el dictamen considera que es necesario señalarlo textualmente en el Decreto Legislativo 1280 y para ello plantea un texto sustitutorio estableciendo que será el reglamento quien establecerá la calificación de las situaciones en las que procederá la compensación, es decir el propio regulador establecerá las condiciones y situaciones en las que procede compensar al usuario afectada por la interrupción del servicio.

En tal sentido, dijo que se incorpora el párrafo 24.3 en el artículo 24 del decreto legislativo 1280, ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, estableciendo que, "de producirse una interrupción injustificada en la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado por causa atribuible al prestador de los servicios que afecten derechos fundamentales de los usuarios, el prestador del servicio devuelve al usuario afectado el pago realizado correspondiente al periodo interrumpido y, además, lo compensa por el tiempo en que no contó con dicho servicio. el reglamento establece la calificación de dichas situaciones."

Finalmente dijo que, del mismo modo, se menciona que la reglamentación de la norma no puede llevar a que esta se evada con requisitos o aprobaciones previas. se busca proteger que se cumpla tal mandato antes mencionado.

No habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dispuso someter a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4553/2022-CR que, con texto sustitutorio propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, para disponer la devolución de pago y compensación al usuario en caso de interrupción del servicio de agua potable o alcantarillado.

Sometido a votación nominal el dictamen 4553/2022-CR fue aprobado por MAYORÍA con 13 votos a favor de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Kelly Roxana Portalatino Ávalos, Margot Palacios Huamán, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Segundo Teodomiro Quiroz Barboza y Paul Silvio Gutierrez Ticona. La congresista Adriana Josefina Tudela Gutierrez votó en contra. Sin abstenciones.

—o—

El PRESIDENTE prosiguiendo con el último tema de la orden del día, inició la presentación del avance del informe de gestión de la comisión en el período anual de sesiones 2022 – 2023.

Informó al pleno de la comisión los índices de la gestión que se han obtenido en el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023.

Dijo que hasta la fecha la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en lo que a su función legislativa se refiere, ha aprobado nueve leyes y las detalló:

1. Ley que amplió la vigencia del pasaporte por 10 años
2. Ley que garantiza la publicación de las resoluciones de Indecopi
3. Ley que promueve el registro de signos distintivos estableciendo la reducción del derecho de tramitación para la micro y pequeña empresa.
4. Ley de protección de los emblemas de la Cruz Roja
5. Ley que otorgó a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios públicos de telecomunicaciones
6. Ley que redujo el plazo de respuesta en los servicios financieros

7. Ley para combatir los cárteles y fomentar la libre competencia.
8. Ley que fortalece a las cajas municipales de ahorro y crédito y promover la inclusión financiera.
9. Ley que garantiza la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada.

Dijo que hay una autógrafa pendiente de publicación respecto de la ley que fortalece la protección y defensa del consumidor en las municipalidades distritales y municipalidades provinciales.

Explicó que se han dictaminado aproximadamente 48 proyectos de ley que se reflejan en los 38 dictámenes aprobados. Dijo que en la agenda del pleno están agendados 11 dictámenes entre los que destacó: la ley para combatir la venta ambulatoria de los chips; La ley que prohíbe las llamadas *spam*; La ley que incorpora a los organismos reguladores a los Macs y declara de interés nacional la creación de la ventanilla del consumidor; La ley para facilitar la indemnización en los conflictos de consumo y por daños ambientales, entre otros.

En lo que a la función fiscalizadora se refiere, dijo que se realizaron visitas inopinadas, inspecciones, entre las que destacan: La visita inopinada de fiscalización al Hospital Nacional Arzobispo Loayza, específicamente a los servicios de ginecología y traumatología donde se pudo verificar un situ las limitaciones y falta de atención oportuna a los pacientes, la misma que conllevó a tomar decisiones inmediatas por parte del director general del hospital y atender de manera inmediata los casos que presentados; La visita de supervisión y fiscalización a los servicios de la línea 2 del Metro de Lima y Callao, donde se supervisó la ejecución y desarrollo del megaproyecto que beneficiará a miles de usuarios de la línea 2 del metro de Lima y Callao, así también en compañía de funcionarios del Ositran se fiscalizó el correcto cumplimiento al plan de supervisión aprobado por este último.

En lo que a la función de representación se refiere, dijo haber realizado 4 audiencias descentralizadas en las ciudades de Chimbote, Huaraz, Ilo y Trujillo. En cada audiencia se escuchó y atendió la problemática que afecta a la ciudadanía, en lo que respecta a la defensa de sus derechos como consumidores, conjuntamente con los representantes de los organismos reguladores de los servicios públicos. De esta manera se conoció los problemas que aquejan a los ciudadanos sobre el mal servicio por parte de las empresas proveedoras de los servicios de agua potable, energía eléctrica, banca y Afps, así como telefonía, entre otros.

Señaló que se organizó el foro internacional virtual: **LA SUPERINTENDENCIA DE CONSUMO EN EL PERÚ Y SU IMPORTANCIA** en octubre de 2022, donde se contó con ponentes internacionales especialistas en consumo de la República Federativa del Brasil, República Dominicana y la República de Chile.

Señaló que el Módulo de Atención al Consumidor a cargo de la comisión ha procesado hasta la fecha un aproximado de 1185 casos entre denuncias, reclamos y quejas de consumidores y usuarios, brindándose la orientación pertinente en materia de consumo, brindándoles apoyo legal y comercial, privilegiando la solución de sus conflictos a través de los medios alternativos de solución de conflictos y también es importante destacar la reinauguración de dicho módulo que estuvo cerrado desde la pandemia del Covid 19 en marzo de 2020, hay que destacar que desde la reinauguración, que contó con la presencia del presidente del congreso, la atención presencial continúa y no ha sido interrumpida durante la presente gestión.

Explicó que se trazó hacer un trabajo técnico, y por ello se han dictaminado proyectos de ley de todas las bancadas y que en su mayoría contaban con opiniones de los sectores involucrados. Los dictámenes que se trabajaron fueron consensuados no sólo con las instituciones competentes sino también con los despachos de los congresistas proponentes y

es importante agradecer la buena disposición del trabajo que se realizó entre el equipo técnico de la comisión y los asesores de sus despachos.

Explicó que con lo señalado a modo de resumen podemos afirmar que hemos cumplido con el plan de trabajo que nos trazamos al iniciar la gestión, en 23 sesiones en total y todo ello no hubiera sido posible sin el aporte de cada uno de los miembros de la comisión.

Agradeció a la Mesa Directiva, integrada por las congresistas Adriana Tudela y Digna Calle Lobatón, ya cada uno de los miembros de la comisión, tanto a los que iniciaron y los que se sumaron en el último tramo, señalando que sus intervenciones y sugerencias siempre fueron bienvenidas.

Finalmente señaló que este adelanto de resumen de gestión será debidamente actualizado, ampliado al detalle e incorporado a la memoria de gestión que en su oportunidad se remitirá a la oficialía mayor, a los despachos congresales y será colgado en la página web, tal como lo ordena el reglamento del congreso, nuevamente agradeció el apoyo recibido y señaló que se han logrado los objetivos propuestos en el Plan de Trabajo.

Congresista Adriana TUDELA felicitó la gestión realizada y destacó el trabajo técnico que se realizó a lo largo del año.

Congresista Jorge MORANTE, felicitó la gestión realizada por la comisión y destacó la disposición democrática que tuvo el presidente durante la misma.

El PRESIDENTE agradeció las palabras de los señores congresistas intervinientes, señalando que nada hubiera sido posible sin el apoyo de los miembros de la Comisión.

—O—

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobado. Al mismo tiempo, refirió que se continuará con la audiencia pública en la ciudad de Trujillo.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la vigésima primera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 13 h 58 min.

**ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ**  
Presidente

**ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ**  
Secretaria

*La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.*