



Proyecto de Ley N° 11.629/2024-OR

JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI
Congresista de la República

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



LEY DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ

A iniciativa de la **CONGRESISTA JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI**, integrante del grupo parlamentario **Bloque Magisterial de Concertación Nacional**, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y de conformidad con lo establecido en los artículos 22-C, 67, 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, propone la siguiente iniciativa legislativa:

FÓRMULA LEGAL

"LEY DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ"

Artículo 1. – Objeto

La presente ley tiene por objeto garantizar que los servicios públicos esenciales; agua potable, saneamiento, electricidad, telecomunicaciones y transporte público, cumplan con estándares mínimos de calidad, eficiencia y continuidad, protegiendo los derechos de los usuarios y estableciendo mecanismos de compensación en caso de fallas.

Artículo 2. – Finalidad

La presente ley tiene por finalidad lo siguiente:

- a) Asegurar el acceso continuo y de calidad a servicios básicos para todos los peruanos.
- b) Establecer estándares obligatorios de calidad para las empresas prestadoras, tanto públicas y privadas.
- c) Proteger los derechos de los usuarios mediante mecanismos de reclamo y compensación.
- d) Reducir las desigualdades en el acceso a servicios entre zonas urbanas y rurales.
- e) Promover la transparencia en la gestión de las empresas de servicios públicos.



Artículo 3.- Ámbito de aplicación

La presente Ley se aplica en todas las empresas públicas y privadas que presten servicios públicos como:

- Agua potable y alcantarillado.
- Energía eléctrica.
- Telecomunicaciones; internet, telefonía móvil y fija.
- Transporte público masivo.

Asimismo, las entidades estatales reguladoras de los sectores involucrados.

Artículo 4.- Financiamiento

Los recursos para la implementación de lo dispuesto en la presente ley se financiarán con cargo al presupuesto público del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Transporte y Comunicaciones y del Ministerio de Economía y Finanzas.

Artículo 5.- Reglamentación

El Poder Ejecutivo realizara la reglamentación de la presente ley dentro del plazo improrrogable de noventa (90) días calendario contados desde su publicación, estableciendo; Los criterios técnicos y operativos para su implementación, los mecanismos de verificación y viabilidad, considerándose lo siguiente:

Estándares mínimos de calidad:

- Agua: Suministro continuo, mínimo 20 horas/día en zonas urbanas, 12 horas en rurales.
- Luz: Máximo 4 horas de corte anual por suministro eléctricos, con compensación si se excede el límite.
- Internet: Velocidad mínima garantizada según zona

Compensaciones automáticas:

- Descuentos en recibos por cortes prolongados.
- Bonificaciones para usuarios en zonas de pobreza extrema.

Mecanismos de reclamo:

- Plataforma única digital para reportar reclamos por fallas, con una respuesta máxima en 48 horas por parte de las empresas prestadoras.



JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI
Congresista de la República

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Sanciones:

- Multas de hasta 10 UIT para empresas reincidentes.
- Inicio de acciones administrativas y legales en contra de los funcionarios responsables de los incidentes reiterativos no justificados.

Supervisión ciudadana:

- Veedurías municipales para monitorear la calidad de los servicios.
- Informes trimestrales públicos de las empresas que prestan servicios públicos.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

PRIMERA. – Vigencia

La presente ley entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con el fin de permitir la adecuación de las entidades obligadas.



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/06/2025 09:52:43-0500



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/06/2025 09:52:50-0500



Firmado digitalmente por:
ZEA CHOQUECHAMBI Oscar
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/06/2025 11:11:00-0500



Firmado digitalmente por:
MEDINA HERMOSILLA
Elizabeth Sara FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/06/2025 10:35:44-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/06/2025 10:02:03-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES GONZALES Alex
Antonio FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/06/2025 11:30:12-0500



Firmado digitalmente por:
QUIROZ BARBOZA Segundo
Teodomiro FAU 20161740126 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 13/06/2025 11:38:00-0500



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

1. ASPECTOS GENERALES

Uno de los roles del Estado es promover el bienestar general, que se fundamenta en el libre acceso a la prestación de servicios públicos, el cual se encuentra expresado en el artículo 58 de la Constitución Política del Perú. Asimismo, es responsabilidad del Estado dirigir y gestionar dichos servicios, garantizando el acceso y la calidad para todos los ciudadanos.

Para el desarrollo humano, la equidad y la competitividad económica no solo son vitales para un país liberal. Una nación no puede existir en la competitividad económica si no dispone de un acceso amplio y de calidad a los servicios públicos¹. Por lo tanto, la propuesta de ley en cuestión responde a una necesidad urgente del Perú: cerrar la brecha, no solo en términos de cobertura, sino también en términos de calidad de agua, saneamiento, electricidad, telecomunicaciones y transporte.

La importancia con que debería implementarse esta medida queda en evidencia a través de indicadores internacionales. Según sus datos actualizados a 2025, el Perú alcanzó su posición más baja en la historia de nuestra medición: el puesto 84 de 170 en el informe del Índice de Progreso Social Mundial (IPSM) 2025².

Gran parte del retroceso se produjo con la disminución de logros en varios aspectos, entre ellos: acceso a agua potable y saneamiento, puesto 104 y la calidad general de los servicios públicos. Estos resultados indican que las políticas públicas implementadas hasta ahora han resultado insuficientes para traducirse en mejoras sostenidas para la población. Más allá de intentar una pauta de recuperación económica, han dejado el bienestar social en manos de la suerte.

Por tanto, esta ley no solo busca atender una demanda ciudadana, sino corregir una debilidad estructural que limita el potencial de desarrollo del país y afecta directamente la dignidad de las personas.

¹ Recuperado de: https://elcomercio.pe/economia/calidad-de-servicios-publicos-el-reto-pendiente-por-milton-von-hesse-opinion-noticia/#google_vignette

² Recuperado de: informe del Índice de Progreso Social Mundial (IPSM) 2025
JKUM/xpgc

www.congreso.gob.pe

Edificio Juan Santos Atahualpa. Av. Abancay N ° 151, Cercado de Lima
Central Telefónica: 311-7777



2. MARCO LEGAL

Entre las principales disposiciones legales emitidas, destacan:

- Constitución Política del Perú.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Perú, a lo largos de los años, ha avanzado, desarrollado y trabajado en la expansión de las coberturas de diferentes servicios públicos. Sin embargo, la calidad de estos, persisten en la deficiencia y desigual. Por lo que la problemática se manifiesta en:

1. **Discontinuidad y Falta de Fiabilidad:** por ejemplo, los cortes de luz no programados que exceden los límites tolerables; así también la interrupción constante del suministro de agua potable, falta de modernización de los servicios de transporte público, la calidad de velocidades de internet que no corresponden a las contratadas por los usuarios, entre otros problemas cotidianos.
2. **Desigualdad de calidad en los servicios urbano-rural:** Las desigualdades en la calidad y continuidad de los servicios son significativamente más acentuadas en las zonas rurales y periurbanas, limitando las oportunidades de desarrollo.
3. **Ineficiencia en la atención de reclamos:** Por otro lado, las complicaciones para reportar fallas con plazos no asegurados de compensación resultan en una frustración y desconfianza de los usuarios en las empresas prestadoras y los organismos reguladores.
4. **Falta de transparencia:** La información asimétrica no permite a las personas y autoridades ejercer una función de seguimiento efectiva del desempeño de las empresas prestadoras de servicios.

4. NECESIDAD DE DAR SOLUCIÓN A DICHA PROBLEMÁTICA

La implementación de esta iniciativa legislativa, responde a la finalidad de abordar la necesidad de garantizar los derechos humanos fundamentales respecto a la calidad de los servicios públicos, como la salud, educación, trabajo, por lo que, tener servicios deficientes conlleva a la vulneración de estos derechos.



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Asimismo, se atiende el cierre de brechas de desarrollo entre diferentes regiones y estratos socioeconómicos; además fortalece y fomenta la confianza de los ciudadanos, al tener una ley clara que establezca reglas transparentes y exigibles a las instituciones del Estado y en las empresas prestadoras de servicios, lo que a su vez impulsa la competitividad en los servicios de energía, telecomunicaciones.

5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

La presente iniciativa legislativa propone para asegurar la calidad, continuidad y eficiencia de los servicios públicos esenciales, lo siguiente:

1. Para la calidad de cada servicio, se fijen estándares mínimos obligatorios, claros y medibles para la calidad de cada servicio, como horas mínimas de suministro de agua, límites anuales para cortes de energía y velocidades garantizadas de internet.
2. Un mecanismo de resarcimiento de forma directa y automática en la facturación del usuario, cuando estos servicios no cumplan con los estándares de calidad, eliminando la necesidad de que se inicie reclamos sin fin para ser compensadas las faltas.
3. Unificar un sistema digital centralizado de reclamos para los usuarios y estos puedan reportar las fallas de forma mas sencilla y eficaz, con plazos de respuesta breves.
4. Imponer las sanciones y responsabilidades funcionales de las empresas reincidentes en ofrecer servicios deficientes.
5. Fomentar la participación activa de la ciudadanía a través de veedurías y la obligación de las empresas de publicar informes trimestrales de desempeño.

II. EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La propuesta legislativa no altera el orden legal vigente y no se contrapone a ninguna norma. Por el contrario, tiene un efecto complementario y de fortalecimiento en torno al marco jurídico vigente. Se presenta como una ley marco que crea un nivel mínimo de derechos para los usuarios y deberes para los prestadores en todos los servicios públicos esenciales que deberán ser ratificados e implementados en la regulación establecida para cada sector.



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Esta ley enmendará el marco legal a través de un nuevo estándar de protección de servicios públicos, integrando criterios de calidad y formas de indemnización que hoy están dispersos o no existen en ciertos sectores. Proporcionará un marco regulador más coherente, predecible y seguro para el sistema de servicios públicos del Perú.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

El análisis del costo sería:

- La inversión inicial con cargo a presupuestos de los Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Transporte y Comunicaciones y del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Inversión en infraestructura, tecnología y gestión para adecuarse a los nuevos estándares de calidad para las empresas prestadoras de los servicios en cuestión.

El análisis del beneficio sería:

- Mejoramiento de la calidad de vida, ahorro de tiempo y dinero de los beneficiarios.
- Incrementación de la productividad y competitividad de las empresas al mejorar la fiabilidad de los servicios.

IV. RELACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

Esta iniciativa legislativa tiene relación con el Acuerdo Nacional, suscrito el 22 de julio de 2002, específicamente con las siguientes Políticas de Estado:

➤ II. Equidad y Justicia Social

- Política N°13. Acceso Universal a los Servicios de Salud y a la Seguridad Social.
- Política N°16. Fortalecimiento de la Familia, Promoción y Protección de la Niñez, la Adolescencia y la Juventud
-

➤ III. Competitividad del País

- Política N° 19. Desarrollo sostenible y gestión ambiental