CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
02 SEP 2021
RECIBIDO
Firma... Hora...

Proyecto de Ley N° 111/2021-CR

Proyecto de Ley N° _____

PROYECTO DE LEY QUE PROTEGE A LOS USUARIOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS, ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

Los Congresistas de la República que suscriben, a iniciativa de la congresista **DIGNA CALLE LOBATÓN**, integrantes del Grupo Parlamentario **PODEMOS PERÚ (PP),** en uso de las facultades que les confiere el artículo 107º de la Constitución Política del Perú en concordancia con lo estipulado en los artículos 22º literal c), 67°, 75º y 76º numeral 2, del Reglamento del Congreso de la República, presentan el siguiente:

PROYECTO DE LEY QUE PROTEGE A LOS USUARIOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS, ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

Artículo 1. Objeto de la Ley
La presente Ley tiene por objeto proteger a los usuarios, en los procedimientos de reclamos que efectúen, ante las empresas prestadoras del servicio público de electricidad.

Artículo 2. Modificación del artículo 82 en el Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas
Se modifica el artículo 82 del Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, el cual queda redactado en los términos siguientes:

> **"Artículo 82.-** Todo solicitante, ubicado dentro de una zona de concesión de distribución tendrá derecho a que el respectivo concesionario le suministre energía eléctrica, previo cumplimiento de los requisitos y pagos que al efecto fije la presente Ley y el Reglamento, conforme a las condiciones técnicas que rijan en el área.
> Corresponde al propietario del predio asumir el pago de las deudas a que se refiere el inciso a) del artículo 90 más los intereses respectivos que se devenguen hasta su total cancelación.
> Las deudas por consumo que se generen ante la omisión del concesionario de efectuar el corte a que se refiere el literal a) del artículo 90 deberán ser cobradas por el concesionario al usuario que efectivamente se benefició con dicho consumo, salvo que haya sido el mismo propietario.
> El propietario del predio será responsable solidario en el pago de la deuda cuando ésta haya sido generada por su inquilino o cualquier poseedor que cuente con su autorización para hacer uso del predio o cuando transfiera el predio y no comunique de este hecho al concesionario.
> La concesionaria no podrá suspender por falta de pago el suministro de energía a los hospitales y cárceles, sin perjuicio de las acciones de cobro que inicie a las respectivas entidades estatales.

La concesionaria no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo de recibos pendientes.

El usuario tiene derecho a que se le suspenda la orden de corte del servicio, inclusive hasta el momento de ejecutarse dicho procedimiento, previa acreditación del pago de la deuda.

El reglamento de la presente ley, tipifica las infracciones administrativas respecto de los incumplimientos de lo dispuesto en el presente artículo, cuya escala de multas las regula el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)."

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA: Reglamentación
El Poder Ejecutivo adecúa el reglamento del Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, en un plazo de treinta (30) días calendarios contados desde la publicación de la presente Ley.

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería adecúa el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural y la escala de multas, en un plazo de veinte (20) días calendarios, contados desde la publicación del Reglamento de la presente Ley.

Lima, agosto de 2021

Digna Calle Lobatón
Congresista de la República

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/09/2021 10:08:22-0500

Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/09/2021 10:08:34-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CALLE LOBATON Digna FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/08/2021 13:58:33-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

1. Antecedentes Legislativos

Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas

Con anterioridad a la publicación del Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas en el diario oficial el peruano, mantuvieron temporalmente vigencia, textos normativos como la Ley N°12378, normas que se observaran para el ejercicio de la industria eléctrica en el país, que fuera publicado el 14 de julio de 1955; el Decreto Ley N°19521, Decreto Ley Normativo de Electricidad publicado el 13 de setiembre de 1972; Decreto Ley Nº 20560, Ley de Interconexión Eléctrica, publicado el 20 de marzo de 1974; el Decreto Ley N° 22656, que Autoriza realizar la comercialización de energía eléctrica, publicado el 28 de agosto de 1979; el Decreto Ley N° 693, Ley de Promoción de Inversiones en el Sector Eléctrico, publicado el 06 de noviembre de 1991 y el Decreto Supremo Nº 009-92-EM, Texto Unificado de la Ley General de Electricidad, publicado el 08 de marzo de 1992, en los que, no se consideró al usuario como sujeto de derecho.

Bajo el mismo paradigma, el Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas no establece ninguna norma que regule los derechos de los usuarios del servicio público de electricidad.

En esa misma línea, la Ley Nº 28749, Ley General de Electrificación Rural publicada el 01 de junio de 2006, tampoco regula los derechos de los usuarios.

II. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

2.1. El problema que se pretende resolver

Se logra verificar objetivamente que en el Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, no se regulan los derechos de los usuarios, conforme a lo contemplado en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, relacionado con el deber del Estado, de defender los intereses de los usuarios, puesto que, el decreto ley referido, solo establece taxativamente, dos derechos para los usuarios, tal y como lo señalan los artículos 82° y 84° de dicha norma[1], que establecen:

> ***"Artículo 82.- Todo solicitante****, ubicado dentro de una zona de concesión de distribución* ***tendrá derecho a que el respectivo concesionario le suministre energía eléctrica, previo cumplimiento de los requisitos y pagos que al efecto fije la presente Ley y el Reglamento****, conforme a las condiciones técnicas que rijan en el área.*
> *Corresponde al propietario del predio asumir el pago de las deudas a que se refiere el inciso a) del artículo 90 más los intereses respectivos que se devenguen hasta su total cancelación.*
> *Las deudas por consumo que se generen ante la omisión del concesionario de efectuar el corte a que se refiere el literal a) del artículo 90 deberán ser cobradas*

[1] https://espij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H756722

por el concesionario al usuario que efectivamente se benefició con dicho consumo, salvo que haya sido el mismo propietario.
El propietario del predio será responsable solidario en el pago de la deuda cuando ésta haya sido generada por su inquilino o cualquier poseedor que cuente con su autorización para hacer uso del predio o cuando transfiera el predio y no comunique de este hecho al concesionario.
El concesionario no podrá suspender por falta de pago el suministro de energía a los hospitales y cárceles, sin perjuicio de las acciones de cobro que inicie a las respectivas entidades estatales" (Negritas nuestras)

"Artículo 84.- El usuario tendrá derecho a que se le reconozca las contribuciones que realice mediante la entrega de las acciones de la Empresa, bonos u otras modalidades que garanticen su recuperación real.
La actualización de las contribuciones, a efectos de garantizar su recuperación real, se efectuará teniendo en cuenta los factores de reajuste establecidos en el Reglamento.
La elección de la forma de devolución corresponderá al usuario. La Empresa concesionaria, por ningún motivo, podrá cobrar gastos y/o comisiones por concepto de esta devolución."

La falta de regulación de los derechos de los usuarios, conlleva a que estos, puedan ser objeto de abusos por parte de las empresas prestadoras del servicio público de electricidad.

Por otro lado, no se encuentran tipificadas las infracciones administrativas ni las eventuales sanciones a imponerse, por el incumplimiento de las disposiciones legales que regulan las obligaciones de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica, respecto a la vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios brindados por estas, lo cual se puede observar en el artículo 102° del Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas[2], que establece:

"Artículo 102.- El Reglamento señalará las *compensaciones,* ***sanciones y/o multas por el incumplimiento e infracciones a la presente Ley****. Los ingresos obtenidos por compensaciones serán abonados a los usuarios afectados, y los provenientes de sanciones y/o multas constituirán recursos propios del OSINERG." (Negrita nuestra)*

En esa línea, el Reglamento[3] de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-93-EM, publicado el 25 de febrero de 1993, respecto de las sanciones, establece en su artículo 201° lo siguiente:

"Artículo 201.- *El OSINERG sancionará a los concesionarios y entidades que desarrollan actividades de generación y/o transmisión y/o distribución de energía eléctrica, y/o clientes libres, así como al COES cuando incumpla sus obligaciones previstas en la Ley, el Reglamento o las normas técnicas, con multas equivalentes al importe de 100 000 a 2 000 000 kilovatios-hora, en los siguientes casos, según corresponda:*
a) Cuando operen sin la respectiva concesión o autorización;

[2] https://espij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H756722
[3] https://espij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H757977

b) Por incumplimiento de las obligaciones contenidas en los Artículos 31, 32, 33, 34 y 55 de la Ley, a excepción de aquellos que se refieren a la caducidad, las que se rigen por lo específicamente establecido en la Ley y el Reglamento;
c) Por incumplimiento de sus obligaciones como integrante de un sistema interconectado, referidas a:
I) La entrega de la información a que están obligados dentro de los plazos establecidos, o la entrega de la misma en forma falseada;
II) Operar sus unidades generadoras y sistemas de transmisión sin sujeción a lo dispuesto por el Coordinador de la Operación del Sistema.
III) Efectuar el mantenimiento mayor de unidades generadoras y equipos de transmisión, sin sujeción al programa definitivo o no hubiere acatado las instrucciones impartidas para el efecto por el Coordinador de la Operación del Sistema.
IV) El incumplimiento de cualquier otra disposición vinculada a la operación que emita el COES y/o el Coordinador de la Operación del Sistema.
V) No efectuar los pagos por Transferencias y Compensaciones dispuestas por el COES.
d) Por incumplimiento de la obligación de compensar a los usuarios, de conformidad a lo dispuesto en los Artículos 57 y 86 de la Ley;
e) Por no proporcionar, oportunamente, o hacerlo en forma inexacta, los datos e informaciones que establecen la Ley y el Reglamento, así como los contratos de los clientes sujetos a un régimen de libertad de precios;"
f) Por aplicar tarifas o fórmulas de reajuste fijadas por la Comisión sin la publicación previa a que se refiere el Artículo 152 del Reglamento;
g) Por no efectivizar el reembolso de las contribuciones efectuadas por los usuarios a que se refiere el Artículo 84 de la Ley;
h) Por variar las condiciones de suministro sin autorización previa del OSINERG o sin haber dado el aviso a que se refiere el Artículo 87 de la Ley;
i) Por denuncia del municipio, debido a deficiencia comprobada en el servicio de alumbrado público;
j) Por no registrar las interrupciones a que se refiere el Artículo 168 del Reglamento;
k) Por destinar a uso diferente los bienes de capital, importados que hayan obtenido el fraccionamiento de impuestos a que se refiere el inciso a) del Artículo 106 de la Ley;
l) Por incumplimiento de las obligaciones relacionadas con el uso de recursos naturales, así como de bienes públicos y de terceros;
m) Por reiterada infracción a la conservación del Patrimonio Cultural de la Nación, que se encuentre declarado como tal, al momento de ejecutar las obras; y/o del medio ambiente;
n) No informar oportunamente el retiro de instalaciones innecesarias para el retiro de su valor nuevo de reemplazo;
o) Por incumplimiento de las disposiciones relativas a fiscalización señaladas en norma expresa aplicable; y,
p) Por incumplimiento de las normas y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección, el OSINERG y la Comisión."

De la norma precitada, se puede afirmar que la transgresión de los derechos que se pretenden regular, a favor de los usuarios, no se encuentran sujetos a sanción, con lo cual, genera mayor vulnerabilidad en los usuarios del servicio público de electricidad.

Del mismo modo, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, también posee la competencia de regular y sancionar a las empresas que prestan servicio público de electricidad, conforme a lo previsto en el artículo 3.1 de la Ley Nº 27332[4], Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece lo siguiente:

> ***"Artículo 3.- Funciones***
> *3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:*
> *(...)*
> ***d) Función fiscalizadora y sancionadora: comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión;***
> *(...)" (Negritas nuestras)*

En ese mismo sentido, el artículo 1 de la Ley Nº 27699[5], Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG) respecto a la facultad de tipificación que se le reconoce a dicho organismo, establece lo siguiente:

> *"**Artículo 1.- Facultad de Tipificación***
> ***Toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia del OSINERG constituye infracción sancionable.***
> ***Sin perjuicio de lo mencionado en el párrafo anterior, el Consejo Directivo del OSINERG se encuentra facultado a tipificar los hechos y omisiones que configuran infracciones administrativas así como a graduar las sanciones,*** *para lo cual tomará en cuenta los principios de la facultad sancionadora contenidos en la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.*
> ***La infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones del OSINERG, aprobada por el Consejo Directivo; la cual podrá contemplar, entre otras, penas pecuniarias, comiso de bienes, internamiento temporal de vehículos, cierre de establecimientos y paralización de obras.***
> *El Consejo Directivo del OSINERG establecerá el procedimiento de comiso así como el destino donación o destrucción de los bienes comisados."*

Ahora bien, el Osinergmin, publicó el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, mediante la "RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN Nº 269-2014-OS-CD"[6] sin precisar cuáles son las infracciones administrativas que podrían imponerse a las empresas concesionarias, sean estas del Estado o personas jurídicas privadas, al disponer lo siguiente:

> ***"Artículo 40.- SANCIONES***

[4] https://espij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H793421
[5] https://espij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H824306
[6] https://espij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1120071

El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras a la normativa relacionada a los procedimientos de reclamo, queja y medidas cautelares constituye infracción administrativa sancionable conforme a la Escala de Multas vigente, aprobada por el Consejo Directivo."

En esa línea, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, mediante resolución "RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA OSINERG Nº 028-2003-OS-CD"[7] **y respecto de los procedimientos de reclamos, estableció las siguientes:**:

TIPIFICACIÓN DE INFRACCIONES Y ESCALA DE MULTAS PARA LOS CONCESIONARIOS (PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS)

Nº	TIPIFICACIÓN DE INFRACCIÓN	BASE LEGAL APLICADA	CATEGORÍA DE SANCIÓN	E. Tipo 1	E. Tipo 2	E. Tipo 3	E. Tipo 4
1	En caso de incumplimiento de las siguientes disposiciones:	Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2003-OS/CD y Directiva de Reclamos.	Hasta 5 UIT				
	1.1 Cuando el concesionario expida resolución sin pronunciarse sobre todos los aspectos reclamados.			Hasta 1 UIT	Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT
	1.2 Cuando el concesionario no resuelva la reclamación mediante resolución.			Hasta 1 UIT	Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT
	1.3 Cuando el concesionario no cumpla con notificar la resolución de primera instancia al reclamante o lo notifique deficientemente o fuera del plazo de ley.			Hasta 1 UIT	Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT
	1.4 Cuando el concesionario no cite al reclamante a la audiencia prevista en la Directiva de Reclamos o lo haga sin observar las formalidades establecidas.			Hasta 1 UIT	Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT
	1.5 Cuando el concesionario proceda al corte del servicio de energía encontrándose la reclamación o queja en trámite.			Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 5 UIT	Hasta 6 UIT
	1.6 Cuando el concesionario incluya el monto reclamado en las facturas posteriores.			Hasta 1 UIT	Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT
	1.7 Por denegatoria no justificada a conceder el recurso de apelación.			Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 5 UIT
	1.8 Por negativa no justificada a aplicar el silencio administrativo positivo.			Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 5 UIT
	1.9 Cuando el concesionario no eleve el recurso de apelación o lo eleve en forma extemporánea.			Hasta 2 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 5 UIT
2	Si se incumple el mandato contenido en una Resolución de la JARU disponiendo medidas provisionales hasta la solución definitiva del reclamo o la queja.	Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2003-OS/CD	1 a 10 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 8 UIT	Hasta 10 UIT
3	Cuando el concesionario no cumpla con lo establecido en el acta levantada durante la audiencia celebrada dentro del procedimiento administrativo o con lo establecido en las resoluciones emitidas por la JARU.	Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2003-OS/CD.	1 a 10 UIT	Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 8 UIT	Hasta 10 UIT
4	Cuando el concesionario no cumpla con las siguientes disposiciones:	Resolución de Consejo Directivo . Nº 024-2003-OS/CD	Hasta 6 UIT				
	4.1 No muestre el expediente de reclamación al usuario o al OSINERG.			Hasta 1 UIT	Hasta 2 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 5 UIT
	4.2 Cuando se niegue a recibir el reclamo o el recurso de apelación o queja.			Hasta 3 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 5 UIT	Hasta 6 UIT
	4.3 Por elevar el expediente al OSINERG en forma incompleta, no legible, con duplicidad de actuados y sin guardar el orden cronológico correspondiente.			Hasta 1 UIT	Hasta 2 UIT	Hasta 4 UIT	Hasta 5 UIT

Fuente: Resolución Osinerg Nº 028-2003-OS-CD

Ahora bien, de la escala de multas aprobada por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, se desprende que no se contempla, ninguna

[7] https://espij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H842142

infracción relacionada con el condicionamiento o exigencia del pago previo de recibos, que efectuarían las concesionarias, para la atención de los reclamos formulados por los usuarios. En tal sentido, se justifica la necesidad de incluir en la norma especial, tanto los derechos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad, así como el establecimiento de las infracciones y sanciones a imponerse a las concesionarias, por su incumplimiento.

Este vacío permitido en la ley especial, propició que las empresas prestadoras del servicio público de electricidad, condicionen a los usuarios al pago previo de los recibos, materia de reclamo, tal como ocurrió en el año 2020, en el marco de la pandemia del Covid -19, situación que fuera difundida en diferentes medios de comunicación, tal como se puede apreciar en las siguientes imágenes, que se presentan con fines ilustrativos[8]:

[8] https://www.expreso.com.pe/destacado-portada/40000-familias-denuncian-abusos-de-empresas-electricas/
https://larepublica.pe/sociedad/2020/07/22/forman-largas-colas-para-los-reclamos-de-los-cobros-excesivos-de-luz-del-sur/

La República

ÚLTIMAS NOTICIAS POLÍTICA ECONOMÍA SOCIEDAD MUNDO DEPORTES ESPECTÁCULOS REDES SOCIALES | PERÚ DÓLAR SUSCRÍBETE

Congreso - Parlamentarios debaten sobre el otorgamiento del voto de confianza al gabinete

VACUNACIÓN - Todo sobre la jornada de inmunización a mayores de 36 años

SOCIEDAD

Forman largas colas para los reclamos de los cobros excesivos de Luz del Sur [FOTOS]

Un numeroso grupo de personas llegó hasta la sede de Luz del Sur en Santa Anita para proceder con los reclamos a la empresas prestadora de energía.

2.2. **Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad**

El presente proyecto de ley, se fundamenta en un conjunto de premisas que guardan relación directa con la necesidad, viabilidad y oportunidad que la misma proyecta y que a continuación se detalla:

La Constitución Política del Perú en su artículo 65°, respecto a los derechos de los usuarios, establece lo siguiente:

> *"**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."* (negritas propias)

Sobre esta norma rectora, el Tribunal Constitucional, se ha pronunciado, respecto a los derechos de los usuarios, conforme a los fundamentos expuestos en la sentencia recaída en el expediente 01865-2010-PA/TC[9]:

> ***"Los derechos de los consumidores y usuarios en perspectiva constitucional***
> *8. El Tribunal Constitucional, con ocasión de las sentencias recaídas en los Expedientes N.os 008-2003-AI/TC y 3315-2004-AA/TC, entre otros, ha establecido algunas consideraciones en relación con los derechos de los consumidores y usuarios. En atención a la importancia de la presente causa, resulta pertinente reiterar su doctrina sobre esta materia.*

[9] https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2011/01865-2010-AA.html

9. ***El*** *consumidor o* ***usuario deviene en el fin de toda actividad económica****;* ***es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado****.* ***En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que en virtud de un acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.***
10. ***Es indudable que la condición de*** *consumidor o* ***usuario se produce a través de la relación jurídica que este entabla con un agente proveedor – independientemente de su carácter público o privado–,*** *bien en calidad de receptor o beneficiario de algún producto, bien en calidad de destinatario de alguna forma de servicio con cargo a un aprovechamiento, ya sea personal, familiar o de su entorno inmediato.* ***En consecuencia, la condición de*** *consumidor o* ***usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones jurídicas generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento.***
(…)
12. ***El artículo 65º de la Constitución prescribe la defensa de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario, a saber****: a) establece un principio rector para la actuación del Estado; y,* ***b) consagra un derecho personal y subjetivo.***
13. En el primer ámbito, el artículo 65° de la Constitución expone una pauta basilar o postulado destinado a orientar y fundamentar la activación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tiene como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios.
14. En el segundo ámbito, ***el artículo 65º de la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, reconoce y apoya el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o del usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.***
15. Este Colegiado estima que el derrotero jurídico binario establecido en ***el artículo 65º de la Constitución se sustenta en una pluralidad de principios, entre los cuales cabe mencionar los siguientes:***

a) ***El principio pro consumidor, que plantea la acción tuitiva del Estado a favor de los*** *consumidores y* ***usuarios en razón de las objetivables desventajas y asimetrías fácticas que surgen en sus relaciones jurídicas con los proveedores de*** *productos y* ***servicios****.*

b) El principio de proscripción del abuso del derecho, que plantea que el Estado combate toda forma de actividad comercial derivada de prácticas y modalidades contractuales perversas que afectan el legítimo interés de los consumidores y usuarios.

c) El principio de isonomía real, que plantea que las relaciones comerciales entre los proveedores y los consumidores y usuarios debe establecerse en función de trato igual a los iguales y trato desigual a los desiguales.

d) El principio restitutio in íntegrum, que plantea que el Estado resguarde el resarcimiento por los daños causados por el proveedor a los consumidores o usuarios en el marco de una relación comercial.

e) El principio de transparencia, que plantea que el Estado asegure que los proveedores generen una plena accesibilidad de información a los consumidores y usuarios, acerca de los productos y servicios que les ofertan.

f) El principio de veracidad, que plantea que el Estado asegure la autoridad y realidad absoluta de la información que el proveedor transmite a los consumidores y usuarios en relación con las calidades, propiedades o características de los productos y servicios que las ofertan.

g) El principio indubio pro consumidor, que plantea que los operadores administrativos o jurisdiccionales del Estado realicen una interpretación de las normas legales en términos favorables al consumidor o usuarios en caso de duda insalvable sobre el sentido de las mismas. En puridad, alude a una proyección del principio pro consumidor.

h) El principio pro asociativo, que plantea que se facilite la creación y actuación de asociaciones de consumidores o usuarios, a efectos de que estos puedan defender corporativamente sus intereses.

16. En función de la proyección normativa de los principios anteriormente reseñados u otros sobre la materia, se aprecia, ***en concreto, que en el artículo 65° de la Constitución aparecen las dos obligaciones estaduales siguientes:***

a) Garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que están a su disposición en el mercado. Ello implica la consignación de datos veraces, suficientes, apropiados y fácilmente accesibles.

b) ***Velar por la salud y la seguridad de las personas en su condición de*** *consumidores o* ***usuarios****. Ello* ***implica que se asegure que*** *los productos y* ***servicios ofertados en el mercado deben ser tales que, utilizados en condiciones normales o previsibles, no pongan en peligro la salud y seguridad de los consumidores o usuarios****.*

17. Ahora bien, pese a que existe un reconocimiento expreso de los derechos anteriormente señalados, estos no son los únicos que traducen la real dimensión de la defensa y tuitividad consagrada teleológicamente en la Constitución. Es de verse que, insertos en el texto supra, albergan implícita o innominadamente una pluralidad de derechos que, siendo genéricos en su naturaleza y admitiendo manifestaciones objetivamente incorporadas en el mismo texto fundamental, suponen la existencia de un númerus apertus a otras expresiones sucedáneas.

18. La pluralidad anteriormente mencionada tiene su fuente de reconocimiento, fundamentalmente, en el artículo 3° de la Constitución, y residualmente en el artículo 2°, incisos 2) y 13), y en las partes ab initio de los artículos 58° y 61° de la Constitución.

19. Al respecto, cabe señalar que en el caso Lucio Rosado Adanaque contra el Seguro Social de Salud – ESSALUD, Hospital Nacional Almanzor [Expediente N.° 0895-2001-AA/TC], el Tribunal Constitucional estableció que,

> *"Es bien conocido que, en un sinfín de oportunidades, la realidad supera la imaginación. Por ello, y para que los textos constitucionales y, en particular,* ***aquellos nuevos derechos directamente vinculados con el principio de dignidad no sean desmerecidos en su condición de auténticos derechos fundamentales a consecuencia de la existencia de nuevas necesidades o situaciones,*** *de avances científicos, tecnológicos, culturales o sociales, las constituciones suelen habilitar una cláusula de "desarrollo de los derechos fundamentales ",* ***cuyo***

***propósito no solo es prestarle reconocimiento como derechos de la más alta consideración, sino, incluso, dotarlos de las mismas garantías de aquellos que sí lo tienen expresamente**. Ese es el propósito que cumple, por cierto, el artículo 3 de la Constitución"*

*20. Desde luego que la consideración de derechos no enumerados debe distinguir los "contenidos implícitos" de los "derechos viejos". En ocasiones, en efecto, **es posible identificar dentro del contenido de un derecho expresamente reconocido otro derecho que, aunque puede entenderse como parte de aquel, es susceptible de ser configurado autónomamente**. Es lo que sucede con el derecho a un plazo razonable y su consideración de contenido implícito del derecho al debido proceso.*

*21. **Ese es también el caso de aquellos "contenidos nuevos" de un "derecho escrito". Y es que existen determinados contenidos de derechos fundamentales cuya necesidad de tutela se va aceptando a consecuencia del desarrollo normativo, de las valoraciones sociales dominantes, de la doctrina y, desde luego, de la propia jurisprudencia constitucional.****

22. La Constitución Política recoge, en su artículo 3º, una "enumeración abierta" de derechos, lo cual no obsta para pensar que en ciertos derechos constitucionales explícitamente reconocidos subyacen manifestaciones del derecho que antaño no habían sido consideradas. Este Tribunal considera que, en la medida en que sea razonablemente posible, debe encontrarse en el desarrollo de los derechos constitucionales expresamente reconocidos las manifestaciones que permitan consolidar el respeto a la dignidad del hombre, puesto que ello impediría la tendencia a recurrir constantemente a la cláusula constitucional de los derechos "no enumerados", y con ello desvirtuar el propósito para el cual fue creada. La apelación al artículo 3º de la Constitución, en ese sentido, debe quedar reservada solo para aquellas especiales y novísimas situaciones que supongan la necesidad del reconocimiento de un derecho que requiera de una protección al más alto nivel y que en modo alguno pueda considerarse que está incluido en el contenido de algún derecho constitucional ya reconocido en forma explícita."

De lo antes expuesto, se puede colegir del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, que existe el deber del Estado, de tutelar adecuadamente los derechos de los usuarios.

III. IMPACTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACION NACIONAL

La presente iniciativa legislativa no contraviene ninguna norma de rango constitucional ni legal. Adicionalmente, procura establecer modificaciones para fortalecer al usuario, en el ejercicio de sus derechos, frente a las empresas prestadoras de servicio público de electricidad.

En ese sentido, se concretiza solo una (01) modificación normativa, tal como se detalla a continuación:

Decreto Ley Nº 25844, Ley de Concesiones Eléctricas	
Fórmula propuesta	
Norma actual	**Fórmula propuesta**
"Artículo 82.- Todo solicitante, ubicado dentro de una zona de concesión de distribución tendrá derecho a que el respectivo concesionario le suministre energía eléctrica, previo cumplimiento de	"Artículo 82.- Todo solicitante, ubicado dentro de una zona de concesión de distribución tendrá derecho a que el respectivo concesionario le suministre energía eléctrica, previo cumplimiento de

los requisitos y pagos que al efecto fije la presente Ley y el Reglamento, conforme a las condiciones técnicas que rijan en el área. Corresponde al propietario del predio asumir el pago de las deudas a que se refiere el inciso a) del artículo 90 más los intereses respectivos que se devenguen hasta su total cancelación. Las deudas por consumo que se generen ante la omisión del concesionario de efectuar el corte a que se refiere el literal a) del artículo 90 deberán ser cobradas por el concesionario al usuario que efectivamente se benefició con dicho consumo, salvo que haya sido el mismo propietario. El propietario del predio será responsable solidario en el pago de la deuda cuando ésta haya sido generada por su inquilino o cualquier poseedor que cuente con su autorización para hacer uso del predio o cuando transfiera el predio y no comunique de este hecho al concesionario. El concesionario no podrá suspender por falta de pago el suministro de energía a los hospitales y cárceles, sin perjuicio de las acciones de cobro que inicie a las respectivas entidades estatales"	los requisitos y pagos que al efecto fije la presente Ley y el Reglamento, conforme a las condiciones técnicas que rijan en el área. Corresponde al propietario del predio asumir el pago de las deudas a que se refiere el inciso a) del artículo 90 más los intereses respectivos que se devenguen hasta su total cancelación. Las deudas por consumo que se generen ante la omisión del concesionario de efectuar el corte a que se refiere el literal a) del artículo 90 deberán ser cobradas por el concesionario al usuario que efectivamente se benefició con dicho consumo, salvo que haya sido el mismo propietario. El propietario del predio será responsable solidario en el pago de la deuda cuando ésta haya sido generada por su inquilino o cualquier poseedor que cuente con su autorización para hacer uso del predio o cuando transfiera el predio y no comunique de este hecho al concesionario. La concesionaria no podrá suspender por falta de pago el suministro de energía a los hospitales y cárceles, sin perjuicio de las acciones de cobro que inicie a las respectivas entidades estatales. La concesionaria no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo de recibos pendientes. El usuario tiene derecho a que se le suspenda la orden de corte del servicio, inclusive hasta el momento de ejecutarse dicho procedimiento, previa acreditación del pago de la deuda. El reglamento de la presente ley, tipifica las infracciones administrativas respecto de los incumplimientos de lo dispuesto en el presente artículo, cuya escala de multas las regula el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)."

IV. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO.

La presente iniciativa legislativa no irroga gasto al tesoro público, toda vez que, su finalidad es proteger a los usuarios, en los procedimientos de reclamos que efectúen, ante las empresas prestadoras del servicio público de electricidad; por tanto, los

usuarios de este servicio se constituyen en los beneficiarios del presente proyecto de ley.

Por otro lado, cabe señalar que, con la propuesta legislativa, no se perjudica a las empresas prestadoras de servicio, ya que la regulación expresa en la ley especial, tanto de los derechos de los usuarios, como de las responsabilidades administrativas de estas empresas, generan certidumbre jurídica entre las partes, dentro del marco establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú.

Firmado digitalmente por: WONG PU[illegible] 10621936 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: [illegible]

V. RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO EXPRESADOS EN EL ACUERDO NACIONAL.

El presente proyecto guarda relación estricta con la primera política[10] de Estado, del Acuerdo Nacional, relacionado con el fortalecimiento del régimen democrático y del Estado de derecho, para cuyo objetivo, se contempla –entre otros, lo siguiente:

> *"(c) fomentar la afirmación de una cultura democrática que promueva una ciudadanía consciente de sus derechos y deberes; y (d) establecer normas que sancionen a quienes violen o colaboren en la violación de la constitucionalidad, los derechos fundamentales y la legalidad."*

Del mismo modo, la propuesta de iniciativa legislativa se relaciona directamente con la vigésima cuarta[11] política de Estado del Acuerdo Nacional, relacionado con la afirmación de un Estado eficiente y transparente, y sobre cuyo objetivo se contempla, entre otros el siguiente:

> *"a) incrementará la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites así como de la provisión y prestación de los servicios públicos, para lo que establecerá y evaluará periódicamente los estándares básicos de los servicios que el Estado garantiza a la población;"*

[10] https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/politicas-de-estado-castellano/i-democracia-y-estado-de-derecho/1-fortalecimiento-del-regimen-democratico-y-del-estado-de-derecho/

[11] https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/

Oficio N° 021-2021-2022/CODECO-CR

Lima, 14 de setiembre de 2021

Señora Congresista:
MARIA DEL CARMEN ALVA PRIETO
Presidenta del Consejo Directivo y de la Junta de Portavoces
Congreso de la República
Presente.-

15/9/2021

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en mi calidad de presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República por medio del presente poner en conocimiento el acuerdo adoptado por ***UNANIMIDAD*** *en la Cuarta Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el día de hoy martes 14 de setiembre del presente:*

> *"Solicitar, de conformidad al artículo 77 de Reglamento del Congreso de la República, al Consejo Directivo o quien haga sus veces para que se decrete a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos con el fin de ser dictaminado los siguientes Proyectos de Ley:*
>
> 1. *Proyecto de Ley* ***077-2021/CR,*** *que propone la ley que faculta al Banco de la Nación a realizar operaciones de banca múltiple para promover la competencia en beneficio de los consumidores y las Mypes.*
> 2. *Proyecto de Ley* ***078/2021/CR,*** *que propone la ley de fortalecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito para promover la competencia en beneficio de los consumidores.*
> 3. *Proyecto de Ley* ***111-2021/CR****, que propone la ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad.*

Es propicia la oportunidad para manifestarle a usted, los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

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

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/09/2021 12:50:20-0500

CONSEJO DIRECTIVO DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 28 **de** Setiembre **de** 2021

Con acuerdo del Consejo Directivo, pasaron los proyectos de ley 77, 78 y 111/2021-CR a la Comisión de Defensa del Consumidor como segunda Comisión.

JAVIER ANGELES ILLMANN
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

pasa a cuenta. CODECO

Oficio N° 031-2021-2022/CODECO-CR

Lima, 20 de setiembre de 2021

Señora Congresista:
MARÍA DEL CÁRMEN ALVA PRIETO
Presidenta del Consejo Directivo y de la Junta de Portavoces
Congreso de la República
Presente.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en mi calidad de presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, poner en conocimiento el acuerdo adoptado por UNANIMIDAD en la Cuarta Sesión Ordinaria de nuestra Comisión, realizada el día martes 14 de setiembre del presente:

> *"Autorizar al Presidente de la Comisión la facultad de solicitar a Oficialía Mayor o a la instancia que corresponda, que todo proyecto que tenga que ver, directa o indirectamente con los consumidores, sean decretados en forma inmediata a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para su estudio y posterior dictamen".*

En ese sentido, solicito a usted, que de conformidad a lo establecido en el cuarto párrafo del artículo 77 del Reglamento del Congreso de la República, se sirva disponer lo pertinente, para decretar a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, por ser de su especialidad, los siguientes Proyectos de Ley:

1. *Proyecto de Ley 110-2021/CR, que propone la ley que crea la comisión especial multisectorial, encargada de establecer los mecanismos de compensación a los aportantes y ex aportantes al Sistema Nacional de Pensiones que no accedan a una pensión de jubilación.* — Economía y Trabajo 6/9/2021
2. *Proyecto de Ley 111-2021/CR, que propone la Ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad.* — Energía 6/9/2021
3. *Proyecto de Ley 118-2021/CR, que propone la ley que crea el nuevo sistema de financiamiento y aseguramiento previsional mixto.* — Economía y Trabajo 6/9/2021

En cuanto a la fundamentación técnica, requerida para estos casos, tengo a bien expresar lo siguiente:

- *El Proyecto de Ley 110-2021/CR, de convertirse en ley, generará mecanismos de compensación económica para ex aportantes que no gozan de pensión y que actúan como consumidores insatisfechos.*

- *El Proyecto de Ley 111-2021/CR, de convertirse en ley, beneficiaría a los usuarios consumidores finales de los servicios de electricidad de las empresas públicas prestadoras de dichos servicios; y,*

- *El Proyecto de Ley 118-2021/CR, de convertirse en ley, aportaría un beneficio potencial anual para 15 millones de consumidores finales, al beneficiarse del 15% del crédito fiscal para fines provisionales.*

Es propicia la oportunidad para manifestarle a usted, los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

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

CONSEJO DIRECTIVO DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Lima, 28 **de** Setiembre **de** 2021
Con acuerdo del Consejo Directivo,
pasaron los proyectos de ley 77, 78 y 111/2021-CR a la Comisión de Defensa del Consumidor como segunda Comisión; asimismo, los proyectos de ley 110 y 118/2021-CR como tercera Comisión

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/09/2021 07:11:31-0500

JAVIER ANGELES ILLMANN
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA