CÁMARA DE DIPUTADOS
CONGRESO DEL PERÚ

CÁMARA DE DIPUTADOS
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
RECIBIDO
PROPOSICIÓN LEGISLATIVA
00516-2026-2031-CD
RU 35659-CD
06 OCTUBRE 2026 10:45 a. m.
FIRMADO DIGITALMENTE: EBOHORQUEZ

LEY QUE ESTABLECE ESTANDARES MINIMOS PARA LAS DEVOLUCIONES Y COMPENSACIONES AUTOMATICAS POR INTERRUPCIONES DE SERVICIOS PUBLICOS REGULADOS

El Grupo Parlamentario – Partido Cívico **Obras,** a iniciativa del diputado **Luis Aurelio Masco Caceres**, de conformidad con el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, y los artículos 25, literal c), artículo 98 y 107 del Reglamento de la Cámara de Diputados, presentan la siguiente proposición legislativa.

FORMULA LEGAL

LEY QUE ESTABLECE ESTANDARES MINIMOS PARA LAS DEVOLUCIONES Y COMPENSACIONES AUTOMATICAS POR INTERRUPCIONES DE SERVICIOS PUBLICOS REGULADOS

Artículo 1.- Objeto de la ley

La presente ley tiene por finalidad asegurar que el usuario no pague por periodos en los que el servicio no fue prestado; asimismo, la devolución debe comprender los intereses legales o aquellos que determine la regulación sectorial, según corresponda.

Artículo 2.- Finalidad

La presente ley tiene por finalidad asegurar que el usuario no pague por periodos en los que el servicio no fue prestado y reciba una compensación adicional cuando la interrupción sea atribuible al proveedor y supere los umbrales establecidos por la regulación sectorial.

Artículo 3. Incorporación del artículo 66-A a la Ley 29571

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

"Artículo 66-A. Devolución y compensación automática por interrupciones

66-A.1 El usuario de un servicio público regulado tiene derecho a la devolución o ajuste proporcional de los importes efectivamente cobrados por el periodo en que el servicio no hubiera sido prestado, conforme a los criterios establecidos por el organismo regulador competente. La devolución o ajuste se efectúa de oficio, sin necesidad de reclamo previo.

66-A.2 Cuando la suspensión total o parcial de la prestación efectiva del servicio que impida o limite sustancialmente su utilización, conforme a los parámetros técnicos establecidos por el organismo regulador competente.

66-A.3 El proveedor identifica a los usuarios afectados mediante sus registros de red, operación, medición o acceso; comunica la duración y causa del evento y detalla en el recibo o constancia de pago el cálculo de la devolución y, cuando corresponda, de la compensación.

66-A.4 La devolución y la compensación se aplican, como máximo, en el segundo ciclo de facturación posterior al evento. Si el contrato hubiera concluido o no existiera un ciclo de facturación, el proveedor devuelve el monto por el mismo medio de pago o mediante otro mecanismo gratuito y de fácil acceso para el usuario.

66-A.5 Cada organismo regulador establece las reglas para calcular las devoluciones y compensaciones. Si el proveedor señala que la interrupción no fue su responsabilidad, deberá demostrarlo con información verificable. Las reglas no podrán hacer diferencias entre zonas urbanas y rurales sin una justificación técnica publicada.

66-A.6 Se mantienen vigentes las condiciones sectoriales que reconozcan al usuario devoluciones, compensaciones, plazos o mecanismos más favorables."

Artículo 4.- Ámbito de Aplicación

La presente ley es aplicable a los prestadores de servicios públicos bajo competencia de los organismos reguladores señalados en la Ley 27332, cuando exista una contraprestación identificable por el periodo o prestación afectada.

El organismo regulador delimita los supuestos en los que la naturaleza de la prestación, el sistema de pago o la imposibilidad técnica de individualización requieran un mecanismo equivalente de devolución, sin reducir el derecho del usuario.

Artículo 5.- Registro y Trazabilidad

La presente ley es aplicable a los prestadores de servicios públicos bajo competencia de los organismos reguladores señalados en la Ley 27332, cuando exista una contraprestación identificable por el periodo o prestación afectada.

El organismo regulador delimita los supuestos en los que la naturaleza de la prestación, el sistema de pago o la imposibilidad técnica de individualización requieran un mecanismo equivalente de devolución, sin reducir el derecho del usuario.

Artículo 6.- Fiscalización y responsabilidad

El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente ley será fiscalizado y sancionado por el organismo regulador competente, de conformidad con el marco normativo sectorial, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otras entidades conforme a ley

Artículo 7.- Evaluación de resultados

Los organismos reguladores publican anualmente información sobre cobertura, oportunidad, montos, reclamos residuales y brechas territoriales de la aplicación de la presente ley.

Disposiciones Complementarias Finales

PRIMERA. Adecuación normativa

Los organismos reguladores adecuan su normativa sectorial a lo dispuesto en la presente ley en un plazo máximo de (180) ciento ochenta días calendario contados desde su entrada en vigencia.

SEGUNDA. Implementación

La implementación se realiza en el marco de las competencias y con cargo a los presupuestos institucionales de los organismos reguladores, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público. Los costos operativos de identificación, información y pago corresponden a los proveedores obligados.

TERCERA. Aplicación supletoria

La presente ley se aplica sin perjuicio de los regímenes especiales de calidad, devolución y compensación vigentes en cada servicio público regulado.

Abog. HEBER LOPEZ LETONA
Diputado de la República

LUIS AURELIO MASCO CÁCERES
Diputado de la República

JUAN CESAR CABRERA NIETO

VÍCTOR EDUARDO PIÑAN MAMANI
Diputado de la República

VICTOR EDUARDO PIÑAN MAMANI
Portavoz Grupo Parlamentario
Partido Cívico Obras
Cámara de Diputados

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. Planteamiento del problema público

El Código de Protección y Defensa del Consumidor (ley 29571), reconoce el derecho de los usuarios a la calidad y continuidad de los servicios públicos regulados. Sin embargo, las consecuencias económicas de una interrupción se encuentran desarrolladas de manera desigual en la normativa sectorial. Los requisitos, umbrales, plazos y mecanismos para devolver cobros o compensar al usuario varían según el servicio.

La fragmentación genera una protección dispar. En telecomunicaciones, la devolución por interrupción es obligatoria, pero la compensación adicional se inició con el acceso a internet fijo en áreas urbanas y su extensión a los demás servicios se ha previsto de forma progresiva. En electricidad existen compensaciones vinculadas a indicadores y tolerancias de calidad. En saneamiento, los descuentos por interrupción se relacionan con la forma de facturación y las reglas aplicables al consumo. El usuario no siempre puede anticipar si recibirá una devolución, cuándo se hará efectiva ni cómo se calculó.

El problema público consiste en la ausencia de un piso común que obligue a todos los proveedores de servicios públicos regulados a devolver automáticamente lo cobrado por periodos sin servicio, informar el cálculo y reconocer una compensación adicional ante fallas atribuibles que superen un umbral sectorial. La iniciativa preserva la especialidad técnica de cada regulador, pero fija resultados mínimos exigibles.

II. Evidencia que sustenta el problema

El OSIPTEL informó que, en 2025, el 33 % de los usuarios móviles declaró haber experimentado un problema importante; entre esos usuarios, el 30 % señaló caídas del servicio. En internet fijo, el 40 % reportó problemas importantes y las interrupciones o la caída total figuraron entre los principales motivos. Estos datos muestran que la falta de continuidad tiene una incidencia material en la experiencia del usuario. [1]

La regulación de telecomunicaciones vigente reconoce la devolución automática por interrupciones, pero la compensación adicional se aplica inicialmente al internet fijo urbano. El propio OSIPTEL ha señalado que la implementación para otros servicios es progresiva. [2] Esta diferencia justifica un mandato legal general que preserve la definición técnica de las fórmulas.

En electricidad, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos evalúa el número y la duración de interrupciones y prevé compensaciones cuando se exceden tolerancias. El esquema demuestra que los prestadores y reguladores ya cuentan con registros operativos aptos para identificar eventos y calcular montos. [3]

La Sunass orientó a 186 265 usuarios durante 2025; el 30 % de las atenciones correspondió a problemas operacionales como falta de agua, aniegos, fallas de alcantarillado y rotura de tuberías. [4] La cifra confirma que la continuidad también constituye un problema relevante fuera del sector telecomunicaciones.

III. Causas, efectos y brechas de protección

La causa inmediata del problema es la protección económica frente a interrupciones es desigual entre servicios y exige al usuario iniciar gestiones aun cuando el proveedor ya puede identificar el evento y a los afectados. Esta asimetría no se corrige únicamente con la existencia de un procedimiento de reclamo, porque el procedimiento comienza después de que el usuario soportó el cobro, la falta de servicio o el costo de localizar información.

La causa normativa es la ausencia de un resultado mínimo transversal. Las normas sectoriales responden a tecnologías, contratos y sistemas de medición distintos, pero esa especialidad ha producido niveles de protección que no siempre son equivalentes. La propuesta utiliza como respuesta un piso legal de devolución proporcional de oficio y una compensación adicional cuando la interrupción sea imputable y supere el umbral sectorial.

La causa informacional deriva del control de los registros por parte del proveedor. Los usuarios no administran los sistemas de red, medición, provisión, facturación o supervisión. Por ello, una regla que exija al usuario reconstruir esos datos, traslada la carga probatoria a quien tiene menor capacidad de acceso y verificación.

La causa operativa es la falta de integración entre los registros técnicos, comerciales y de atención. Un evento puede estar documentado en la plataforma de red y no reflejarse oportunamente en el recibo o en el canal de información. La implementación debe conectar esas fuentes mediante identificadores, fechas de corte y bitácoras de corrección.

La dimensión territorial agrava la brecha. En zonas rurales, periurbanas o con sistemas aislados puede existir menor granularidad de datos, menos canales digitales y mayores costos de desplazamiento para reclamar. La respuesta legislativa no puede excluir a esos usuarios; debe ordenar al regulador que defina métodos verificables y cronogramas de mejora.

Si no se interviene, el escenario contrafactual consiste en mantener reglas dispersas, cobros por periodos no prestados y mecanismos que dependen del reclamo individual. El efecto acumulado es menor confianza, controversias repetitivas, costos administrativos y una supervisión reactiva que utiliza recursos para resolver casos que podían prevenirse o corregirse de oficio.

El resultado buscado es que el usuario reciba el ajuste sin trasladarle la carga de detectar, probar y reclamar una falla masiva registrada por el propio sistema. Este resultado es verificable mediante indicadores de cobertura, oportunidad, exactitud, reclamos residuales y desagregación territorial, desarrollados en los capítulos técnicos de esta exposición de motivos.

IV. Diagnóstico por servicio público regulado

Telecomunicaciones

La prestación depende de redes, sistemas de provisión, registros de tráfico y plataformas de facturación. Una misma incidencia puede afectar simultáneamente a un número elevado de abonados. Situación regulatoria relevante: Existen devoluciones por interrupción y un régimen de compensación que se ha implementado progresivamente.

Brecha identificada: La cobertura y el tratamiento pueden variar por servicio, tecnología o ámbito. Aplicación propuesta: Identificar eventos masivos y aplicar ajuste en el recibo o medio de pago.

Electricidad

La continuidad, la tensión, la medición y la facturación se sustentan en registros técnicos y comerciales. La regulación reconoce tolerancias, compensaciones y procedimientos de reclamo que deben preservarse cuando sean más favorables. Situación regulatoria relevante: La NTCSE y reglas complementarias contemplan indicadores, tolerancias y compensaciones.

Brecha identificada: El usuario puede no reconocer con facilidad el evento, el periodo computado o el monto aplicado. Aplicación propuesta: Articular la devolución general con la compensación sectorial sin duplicar ni reducir derechos.

Gas natural

El usuario recibe cargos vinculados al consumo medido, categorías tarifarias y conceptos regulados. La seguridad de la prestación exige que cualquier mecanismo de información o corrección respete los protocolos técnicos del sector. Situación regulatoria relevante: La continuidad y calidad están sujetas a obligaciones de concesión y supervisión.

Se identifica como aspecto susceptible de estandarización la información proporcionada al usuario respecto de los efectos económicos derivados de la indisponibilidad del servicio.

Agua potable y saneamiento

La continuidad puede ser inferior a veinticuatro horas y la facturación combina medición, asignaciones de consumo y reglas especiales. El regulador dispone de información de prestadores, reclamos, presión, continuidad y micromedición. Situación regulatoria relevante: Las reglas de facturación y continuidad varían según tipo de prestador, medición y ámbito.

Brecha identificada: La identificación de usuarios afectados puede ser compleja donde no existen registros continuos o micromedición. Aplicación propuesta: Usar registros de sectorización, presión, continuidad, avisos y facturación; admitir métodos sustitutos verificables.

Infraestructura de transporte de uso público

La relación de consumo puede materializarse mediante tarifas, peajes, tasas o prestaciones asociadas al uso de infraestructura. La información debe distinguir al usuario directo, la entidad prestadora y el contrato de concesión aplicable. Situación regulatoria relevante: Los contratos y normas de cada infraestructura definen niveles de servicio, penalidades y atención al usuario.

Brecha identificada: No toda interrupción genera un cobro periódico directamente atribuible a un usuario individual. Aplicación propuesta: Aplicar la regla cuando exista contraprestación por el servicio no prestado y sea posible identificar al usuario.

V. Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Establecer un estándar mínimo y transversal de reparación económica automática frente a interrupciones de servicios públicos regulados.

Objetivos específicos

- Evitar que el usuario pague por periodos en los que no recibió el servicio.
- Obligar al proveedor a identificar de oficio a los usuarios afectados y explicar el cálculo aplicado.
- Reconocer una compensación adicional cuando la interrupción sea atribuible al proveedor y exceda el umbral sectorial.
- Mantener la competencia técnica de cada organismo regulador y preservar los regímenes más favorables.

Beneficiarios

- Usuarios residenciales y no residenciales de telecomunicaciones, electricidad, gas natural, agua potable y saneamiento e infraestructura de

transporte de uso público cuando exista una contraprestación por el servicio interrumpido.

- Usuarios de zonas rurales o de atención dispersa, quienes deben recibir el mismo estándar de protección salvo diferencia técnica debidamente sustentada.
- Organismos reguladores, al contar con un mandato legal común para fiscalizar devoluciones, compensaciones e información al usuario.

VI. Fundamentación jurídica y técnica de la iniciativa

El artículo 65 de la Constitución ordena al Estado defender el interés de consumidores y usuarios. El Tribunal Constitucional ha precisado que esta disposición contiene un principio de actuación estatal y un derecho subjetivo que permite exigir protección frente a afectaciones efectivas. [5] La continuidad de un servicio público y la restitución de cobros por periodos no prestados forman parte de la protección de los intereses económicos del usuario.

El artículo 63 del Código dispone que la regulación sectorial desarrolla los principios de protección y que el organismo regulador fiscaliza la medición y las condiciones de facturación. Los numerales 66.4 y 66.5 reconocen los derechos a la calidad y continuidad. La propuesta desarrolla la consecuencia mínima de esos derechos sin reemplazar la regulación sectorial.

El diseño distingue devolución y compensación. La devolución restituye el pago correspondiente al servicio no prestado; la compensación agrega un monto cuando existe imputabilidad y se supera un umbral técnico. Esta separación evita convertir toda interrupción, incluso una no atribuible, en una sanción automática y mantiene abierta la vía indemnizatoria cuando el usuario acredite daños.

La identificación de afectados se basa en información que los proveedores ya generan para operar redes, medir consumos o registrar accesos. La obligación de consignar el ajuste en el recibo reduce la carga probatoria del usuario y permite al regulador fiscalizar el cumplimiento mediante muestras y cruces de datos.

VII. Costo Beneficio

La implementación se realiza con cargo a los presupuestos institucionales de los organismos reguladores y sin recursos adicionales del Tesoro.

VIII. Antecedentes legislativos, investigaciones y fuentes utilizadas

Antecedentes legislativos

1. Constitución Política del Perú, artículo 65.
2. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículos 63 a 66.
3. Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

4. Ley 31761, que incorpora el artículo 78-A al Decreto Legislativo 702 sobre compensación por interrupciones en telecomunicaciones.
5. Resolución de Consejo Directivo 214-2024-CD/OSIPTEL, Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
6. Decreto Supremo 020-97-EM, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, y modificatorias.

Fuentes utilizadas

[1] OSIPTEL, Estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones 2025, nota de resultados de 30 de junio de 2026. https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-el-65-de-usuarios-se-mostro-satisfecho-con-el-servicio-movil-en-2025/

[2] OSIPTEL, Compensaciones por interrupciones. https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/preguntas-frecuentes/compensaciones/

[3] Osinergmin, Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos. https://www.osinergmin.gob.pe/empresas/electricidad/calidad/NTCSE/

[4] Sunass, balance de orientación a usuarios durante 2025. https://www.gob.pe/institucion/sunass/noticias/1330445-mas-de-186-mil-usuarios-del-servicio-de-agua-potable-recibieron-orientacion-de-sunass-en-2025

[5] Tribunal Constitucional, Expediente 00007-2023-PI/TC, fundamentos sobre el artículo 65 de la Constitución. https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2025/00007-2023-AI.html

[6] Congreso de la República, Reglamento de la Cámara de Diputados, artículos 106 y 107. https://www3.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2025/constitucion/files/reglamento-diputados.pdf

DATOS ADICIONALES. -

Principales Organismos Reguladores

1. OSINERGMIN: Regula y supervisa el sector de energía y minería, asegurando seguridad, eficiencia y calidad en la prestación de servicios energéticos
2. SUNASS: Supervisa los servicios de agua potable y alcantarillado, promoviendo la sostenibilidad y la cobertura de los servicios de saneamiento

Electrocentro
9 de julio de 2024 - 12:27 p. m.
Durante el primer semestre del año 2024, Electrocentro ha registrado un total de 133 interrupciones intempestivos en el servicio eléctrico dentro de la jurisdicción de la Unidad Empresarial Huánuco. Estas interrupciones

fueron provocadas por factores externos ajenos a la actividad de la empresa.

Piura, Tumbes, La Libertad y Lambayeque tuvieron 663 cortes del servicio de agua potable, equivalente a más de 27 mil horas sin agua

Nota de prensa

De enero a abril de 2024. Cortes afectaron aproximadamente a 1 millón de personas. Ante estas interrupciones, la Sunass desplegó acciones de fiscalización para asegurar la dotación del agua potable.

3. OSIPTEL: Regula el sector de telecomunicaciones, garantizando competencia, calidad de servicio y protección de los usuarios.

   La página virtual de OSIPTEL, cuenta con Sistema de información y registro de interrupciones – SISRED, cuyo acceso es restringido por lo que se solicitaría información por transparencia, pues el portal tampoco tiene acceso directo.

4. OSITRAN: Supervisa concesiones de infraestructura de transporte (carreteras, puertos, aeropuertos y vías ferroviarias), asegurando el cumplimiento de contratos y estándares técnicos