

OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público  
Sistema de Mesa de Partes



CARGO

Fecha Reporte 13/06/2014  
Hora Reporte 11:20:55 AM  
Página 1

HOJA DE TRAMITE

N° REGISTRO 20214

TIPO OFICIO

NÚMERO 1031-2013-2014-CODECO/CR

FECHA 13/06/2014

FOLIOS 9

RPTA

REMITENTE JULIA TREVES QUISPE

CARGO PRESIDENTA COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CLASE CONGRESO

INSTITUCION CONGRESO

DIRIGIDO A: BENAVENTE DONAYRE, PATRICIA

ÁREA Presidencia

ASUNTO SOLICITA OPINION RESPECTO AL PROYECTO DE LEY N°3558/2013-CR (LEY QUE FACULTA A LOS ORGANISMOS REGULADORES A SANCIONAR A LAS EMPRESAS BAJO SU SUPERVISION QUE PRESTEN UN SERVICIO NO IDONEO A LOS USUARIOS DE MANERA PARTICULAR)

NOTAS

ATENDIDO CON:



16 JUN 2014

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	V° B°
Presidencia/BENAVENTE DONAYRE, PATRICIA		13/06/2014	
Jean Paul Calle (GAT)	16 y 19	13.06.14	[Signature]
Juan Pina Gata	9		

OBSERVACIONES

Jean Paul:

- 1) ~~RECIBIEN~~ están solicitando opinión
- 2) La EM excluye a OSITRAN; y el fin del PL 10 hace INDETERMINANTE.

- 1. Archivar
- 2. Atención Urgente
- 3. Acción que corresponda
- 4. Atender directamente
- 5. Agregar a sus antecedentes
- 6. Archivo
- 7. Copia Informativa
- 8. Conversemos
- 9. Conocimiento y fines
- 10. Devolución
- 11. Difusión
- 12. Elaborar Presentación
- 13. Elaborar Ayuda Memoria
- 14. Opinión
- 15. Por corresponderle
- 16. Projectar respuesta
- 17. Proceder según normatividad vigente
- 18. Publicar en la Página WEB
- 19. Revisión e informe
- 20. Reformular
- 21. Responder directamente
- 22. Su cumplimiento
- 23. Trámite respectivo
- 24. Tomar nota y devolver

3) YA se cuenta con facultad Fiscalizadora y sancionadora x LMOE ley 27332 y leyes de creación de qto. Creo q esta norma es innecesaria.



13 JUN 2014



FIRMA: [Signature] HORA: 6:37 PM



Congreso de la República  
Comisión de Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”  
“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”



Lima, 12 junio del 2014

**OFICIO 1031-2013-2014-CODECO/CR**

Señorita:

**PATRICIA BENAVENTE DONAYRE**

**Presidenta del Organismo Supervisor de la Inversión en  
Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)**

Avenida República de Panamá 3659

San Isidro

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y manifestarle que la Comisión que presido tiene en estudio el **Proyecto de Ley N° 3558/2013-CR**, por el que se propone Ley que faculta a los organismos reguladores a sancionar a las empresas bajo su supervisión que presten un servicio no idóneo a los usuarios de manera particular. El cual se adjunta al presente.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 96° de la Constitución Política del Perú; artículo 87° del Reglamento de Congreso de la República, **solicito opinión** sobre la mencionada iniciativa legislativa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Julia Teves Quispe**

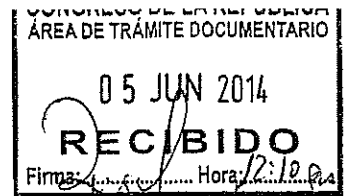
Presidenta

Comisión de Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

JTQ/np

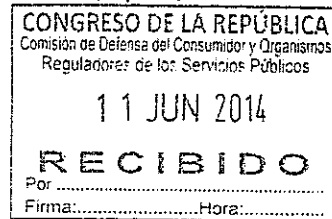


Proyecto de Ley Nº 3558/2013-CR



Congreso de la República

LG 1738



LEY QUE FACULTA A LOS ORGANISMOS REGULADORES A SANCIONAR A LAS EMPRESAS BAJO SU SUPERVISIÓN QUE PRESTEN UN SERVICIO NO IDÓNEO A LOS USUARIOS DE MANERA PARTICULAR.

El Grupo Parlamentario Fuerza Popular, por iniciativa del Congresista de la República HÉCTOR BECERRIL RODRÍGUEZ, ejerciendo la facultad de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, proponen el siguiente proyecto de ley:

**LEY QUE FACULTA A LOS ORGANISMOS REGULADORES A SANCIONAR A LAS EMPRESAS BAJO SU SUPERVISIÓN QUE PRESTEN UN SERVICIO NO IDÓNEO A LOS USUARIOS DE MANERA PARTICULAR.**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**Servicio público**

La doctrina, a lo largo de los años, no ha podido brindar una definición consensuada de “servicio público”, ni mucho menos ha sido uniforme en enumerar sus características. Por ejemplo, Jorge Enrique Calafelli<sup>1</sup>, destaca que los servicios se caracterizan por:

- Ser una actividad destinada al interés público.
- Tratarse de un servicio que no necesariamente es brindado por el Estado. Puede suceder que el servicio sea prestado por un privado, pero respecto del cual el Estado se ha reservado al menos un control superior.

Por su parte, M. Rolland<sup>2</sup> da tres reglas que caracterizan al servicio público:

<sup>1</sup> CALAFELLI, Jorge Enrique, el mismo que se puede encontrar en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/19/pr/pr12.pdf>





*Congreso de la República*

- En tanto se trata de un servicio que se brinda a favor del interés público, se brinda de manera cotidiana, sin intervenciones y ordenadamente.
- Las condiciones en las cuales las prestaciones son suministradas al público, deben, no obstante todas las cláusulas contrarias, adaptarse a las necesidades del público.
- Es igual para todos. Esto quiere decir que se debe asegurar el cumplimiento de la obligación de procurar las prestaciones del servicio a toda persona que lo reclame. El aspecto más importante que representa esta regla es la prohibición de tratamientos a favor, lo que no quiere decir que no existan tarifas diferenciadas, siempre y cuando en esta se comprenda a más de un usuario.

Por otro lado, Juan José Guaresti<sup>3</sup> señala que todo servicio público reúne las siguientes características:

- Satisface una necesidad experimentada de manera uniforme por los individuos.
- Constituye una exclusividad pero no un monopolio porque quien lo presta no puede restringir la oferta ni aumentar voluntariamente el precio.
- Su explotación está gobernada con la intención de alcanzar la dimensión social de la empresa, no su finalidad económica.
- El Estado establece las modalidades y condiciones de su prestación.

En el Perú, el Tribunal Constitucional mediante sentencia 0034-2004-AI/TC, señala que si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y, nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales, es importante tomar en cuenta que existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio como público: *"a) Su naturaleza esencial para la comunidad; b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo; c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un standar mínimo de calidad y; d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad"* (fundamento 40).

---

<sup>2</sup> ROLLAND M. (1951), Précis de Droit Administratif, 10ma Ed.

<sup>3</sup> Revista la ley "Los Servicios Públicos, Nov. 1954, p. 76.



*Congreso de la República*

Como se puede notar por las características que se han expuesto, y conforme a la opinión que manifiesta Agustín Gordillo, el objeto o finalidad de los servicios públicos es satisfacer una necesidad pública, que a su vez supone la suma de una serie de necesidades individuales<sup>4</sup>.

Por otro lado, el Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo, D.S. 010-2003-TR enumera en su artículo 83 los siguientes servicios públicos esenciales:

- Los sanitarios y de salubridad.
- Los de limpieza y saneamiento.
- Los de electricidad, agua y desagüe, gas y combustible.
- Los de sepelio, y los de inhumaciones y necropsias.
- Los de establecimientos penales.
- Los de comunicaciones y telecomunicaciones.
- Los de transporte.
- Los de naturaleza estratégica o que se vinculen con la defensa o seguridad nacional.
- Los de administración de justicia por declaración de la Corte Suprema de Justicia de la República.
- Otros que sean determinados por Ley. Al respecto, la Ley 28988 declara a la educación básica regular como servicio público esencial.

El presente proyecto de ley busca facultar a los organismos reguladores competentes iniciar procedimientos sancionadores a las empresas concesionarias que brindan servicios públicos cuando este servicio, prestado individualmente, no reúne los requisitos mínimos de idoneidad.

Se han excluido del alcance de la presente iniciativa a todos aquellos servicios públicos que son prestados de manera directa por la Administración Pública. La razón es que en estos casos, ante una ineficiente prestación del servicio, el ciudadano afectado siempre podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra el funcionario que le haya afectado en sus derechos. En el caso de los servicios públicos entregados en

---

<sup>4</sup> GORDILLO, Agustín (2013) *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Fundación de derecho administrativo, Buenos Aires, Argentina. 1ed. Tomo, p. 400.



*Congreso de la República*

concesión, normalmente el ciudadano se ve obligado a iniciar un procedimiento al interior de la misma empresa proveedora del servicio, la que al constituirse en juez y parte coloca en un estado de clara indefensión al usuario.

Tal como se detallará a lo largo de la presente exposición de motivos, esta situación permite a la empresa prestadora del servicio público prestar dolosa o culposamente un servicio no idóneo, y siempre que ella misma solucione el problema que ha generado dentro del plazo establecido por el ente regulador, se verá libre de toda responsabilidad. Esto acrecienta aun más la natural posición de desigualdad en la que se encuentra el consumidor en la relación contractual con el proveedor, pues se le somete, debido a vacíos en la regulación de los servicios públicos, al libre proceder de la empresa prestadora.

### **Servicio público idóneo**

El artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor define al servicio idóneo como "la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso"

Con respecto a la idoneidad del bien o servicio, este debe ser analizado en abstracto, esto es "considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados por el consumidor se desprenda algo distinto"<sup>5</sup>. Es responsable de la idoneidad del servicio prestado el proveedor de los mismos.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI

<sup>6</sup> Resolución Final N° 1209-2005/CPC de fecha 28 de setiembre de 2005 en los seguidos en el Expediente N° 1032-2003/CPC. Procedimiento seguido de oficio contra Austral Group S.A.A., Negociación Carmen S.A.; y, G.W. Yichang y Cía. S.A. Confirmada en parte por Resolución N° 718-2006/TDC de fecha 31 de mayo de 2006.



*Congreso de la República*

## **Competencia del INDECOPI para conocer los reclamos contra la mala prestación de los servicios públicos.**

Mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, del 30 de noviembre de 2006, vigente a la fecha, la Sala de Protección al Consumidor de INDECOPI establece los "Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor". En estos lineamientos, la Sala ha señalado que en los casos en los que se asigne por norma con rango de ley a un organismo distinto la facultad de resolver reclamos y quejas suscitados entre particulares, la Comisión no será competente para conocerlos, incluso cuando dichos conflictos se hayan generado a raíz de una relación de consumo.

En el caso de los servicios públicos, señala INDECOPI en los referidos lineamientos, que existen entes especializados creados por Ley a quienes se les ha otorgado competencia de manera específica en el ámbito de los servicios públicos que regulan. En esos casos, el consumidor no podrá acudir a INDECOPI para hacer valer sus derechos. En caso de no estar de acuerdo con el resultado del proceso que haya iniciado, solo le asistiría la vía contenciosa administrativa.

### **Servicio público de transportes**

En el caso del servicio público de transportes, los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público cuentan con dos mecanismos para hacer valer sus derechos frente a la posible mala prestación de servicios de parte de las entidades prestadoras. Estos mecanismos son el reclamo y la denuncia.

El reclamo está regulado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante resolución 019-2011-CD-OSITRAN, modificada mediante resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN. Además, los reclamos de los usuarios se rigen por los reglamentos de reclamos de cada entidad prestadora supervisada, lo cuales también han sido aprobados por OSITRAN.

A través del reclamo, el usuario que considere que la entidad prestadora le ha afectado algún interés al momento de prestarle el servicio, tiene la posibilidad de solicitarle a la misma empresa que satisfaga el interés afectado, incluso mediante una reparación.



*Congreso de la República*

El mecanismo de denuncia está regulado en el artículo 105º de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y en el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios y el Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y Sistema Eléctrico de Transportes, aprobados por Resolución 074-2011-CD-OSITRAN y 004-2012-CD-OSITRAN, respectivamente.

La denuncia es un mecanismo que permite a cualquier persona comunicar a OSITRAN que alguna entidad prestadora bajo su supervisión estaría incumpliendo con sus obligaciones. En este caso, OSITRAN está obligado a iniciar las acciones preliminares de investigación a fin de determinar si la conducta denunciada resulta un incumplimiento sancionable. De ser el caso se inicia un procedimiento administrativo sancionador.

Por otra parte, el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN regula una serie de supuestos por los cuales una empresa operadora del servicio público de transportes puede ser sancionada. Entre los supuestos que permiten la sanción a las empresas está la de no atender los reclamos de los usuarios. Esto quiere decir que, en caso un usuario del servicio público de transporte siente que sus derechos han sido vulnerados, puede presentar un reclamo, el cual debe ser atendido satisfactoriamente. De lo contrario la empresa puede ser sancionada.

Como se puede notar, los usuarios del servicio público de transporte pueden hacer de conocimiento directo del ente regulador aquellas situaciones que supongan una mala prestación de servicio, permitiéndole por tanto iniciar el procedimiento administrativo sancionador en caso corresponda. En dicho sentido, excluimos al servicio público de transporte del alcance de la presente propuesta legislativa.

### **Servicio público de telecomunicaciones**

Con respecto al servicio público de telecomunicaciones, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL de junio de 2013, establece una serie de supuestos que facultan el inicio de un procedimiento sancionador a las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones. Estas infracciones están referidas a:

- Infracciones relativas a las obligaciones de la concesión





*Congreso de la República*

- Infracciones relativas a la información
- Infracciones relativas a la Supervisión efectuada por OSIPTEL
- Infracciones relativas a las normas y decisiones de la autoridad

Cada vez que una empresa operadora incurra en alguna infracción contenida taxativamente en cualquiera de los supuestos antes señalados, faculta a OSIPTEL a iniciar un procedimiento administrativo sancionador. El problema que se presenta, a efectos de lo que pretendemos regular a través del presente proyecto de ley, es que el usuario no cuenta con mecanismos que permitan protegerlo frente a la mala calidad del servicio personalizado que recibe de la empresa, ni mucho menos la empresa será sancionada por prestar un servicio no idóneo.

Tenemos por otro lado, que mediante Resolución de Consejo Directivo 015-99-CD/OSIPTEL, se aprueba la "Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones", la misma que establece, en su artículo 4, que la vía administrativa previa ante las propias empresas operadoras es obligatoria, y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL solo intervendrá en caso la solicitud del usuario no sea atendida. El artículo 18 de la misma norma establece los supuestos por los cuales el usuario puede interponer un reclamo.

Esta disposición es claramente atentatoria contra el principio de responsabilidad contenida en el numeral 6 del artículo 1 de la referida directiva, pues en caso la empresa operadora se exceda en sus facultades y afecte los servicios que los ciudadanos tenemos como consumidores, bastaría con solucionar el problema que ella misma ha generado dentro del plazo establecido en la norma, que puede llegar a 40 días hábiles, para que se libere de toda responsabilidad, pues en dicho caso, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL no podrá intervenir, y por tanto, no podrá sancionar a la empresa.

Lo antes mencionado vulnera también la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, la misma que establece en su artículo 24 que OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer



*Congreso de la República*

sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia, pues el procedimiento antes descrito evita en determinados casos la imposición de sanciones a las que hace referencia la citada Ley 27336.

Finalmente, se vulnera el artículo 105 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, la misma que faculta al usuario a comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, lo que obliga a la autoridad competente a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización.

### **Servicio público de energía eléctrica y gas natural**

El trámite para la atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural está regulado en la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".

Esta directiva permite a los usuarios presentar un reclamo respecto de todos los aspectos relacionados con la obtención del suministro, facturación, cobros indebidos, corte del suministro, aplicación de tarifas, aportes o contribuciones reembolsables, calidad del servicio y otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural. Para ello, podrán presentar el reclamo, de manera verbal o escrita, en cualquiera de las oficinas o sucursales de atención al público de la concesionaria. Una vez presentado el reclamo, la empresa cuenta con 30 días hábiles para pronunciarse al respecto.

En caso la empresa no emita un pronunciamiento dentro del plazo de 35 días hábiles, o el usuario no esté de acuerdo con la decisión emitida por la empresa concesionaria, este cuenta con dos alternativas: 1) la reconsideración, que procede en caso el usuario cuente con nuevas pruebas que no han sido presentadas al momento de presentar el reclamo; y 2) la apelación. Únicamente el recurso de apelación permite que la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de OSINERGMIN conozca del caso.

Finalmente, establece la directiva que en caso que la concesionaria incumpla con cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente Directiva, con lo establecido



*Congreso de la República*

en las actas de acuerdo, resoluciones de primera instancia, o lo ordenado por el OSINERGMIN en la resolución que resuelve el recurso de apelación en última instancia, la queja o la medida cautelar, serán susceptibles de aplicárseles las sanciones o multas que al efecto fije la Escala de Multas y Sanciones vigentes del OSINERGMIN.

Se nos presenta nuevamente el problema que tienen los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, pues siendo la empresa juez y parte dentro de un mismo proceso, deja al usuario en un estado de alta indefensión. Ocurre además que con esta disposición, se exime a la empresa concesionaria de asumir debidamente sus responsabilidades; pues, al igual que en el caso de los servicios de telecomunicaciones, en caso la empresa operadora se exceda en sus facultades y afecte los servicios que los ciudadanos tenemos como consumidores, bastaría con solucionar el problema que ella misma ha generado dentro del plazo establecido en la norma para que se libere de toda responsabilidad, pues en dicho caso la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de OSINERGMIN no conocerá el caso y por tanto no podrá sancionar a la empresa que vulneró los derechos de un usuario particular.

Esta situación no guarda coherencia con la norma de creación de OSINERGMIN, Ley 26734, la misma que concibe a este organismo como uno *regulador, supervisor y fiscalizador de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en los subsectores de electricidad, hidrocarburos y minería*. La falta de coherencia a la que se hace mención radica en el hecho que a OSINERGMIN por un lado se le faculta a fiscalizar las actividades que realizan las empresas prestadoras de los servicios de electricidad y gas natural; y por otro lado, una resolución de su propio consejo directivo le limita la facultad de conocer y sancionar los excesos cometidos por la empresa durante su relación contractual con un usuario.

Finalmente, se vulnera el artículo 105 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, la misma que faculta al usuario a comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, lo que obliga a la autoridad competente a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización.



*Congreso de la República*

## **Servicio público de agua y saneamiento**

El procedimiento para la interposición de reclamos por parte de los usuarios de los servicios públicos de agua y saneamiento se encuentra regulado en la Resolución del Consejo Directivo 066-2006-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio.

Señala esta resolución que los usuarios pueden presentar sus solicitudes o reclamos de manera escrita, verbal o por medio de la web, y que deben ser resueltos por la EPS, dentro de un plazo que varía según el objeto del reclamo y que se encuentra establecido en el anexo 2 de la norma. Los problemas relativos a la facturación deberán ser resueltos por la empresa en un plazo máximo de 30 días hábiles, mientras que los reclamos por problemas operaciones y problemas no relativos a la facturación en un plazo no mayor de 10 días hábiles de haberse presentado la solicitud.

En caso el usuario no esté de acuerdo con la resolución emitida por la empresa concesionaria, podrá interponer los recursos de reconsideración (sujeto a la presentación de nuevos medios probatorios) o de apelación (sujeto a diferente interpretación del derecho o de las pruebas presentadas). Sólo en el caso del recurso de apelación, SUNASS podrá conocer el caso.

Por otro lado, el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, establece que únicamente la Gerencia General de SUNASS puede fiscalizar e imponer sanciones a las empresas que brindan el servicio público de saneamiento, para ello podrá contar con el apoyo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de SUNASS.

Ello nos obliga a retomar nuestra atención al Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio. Esta norma establece que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) conocerá en segunda instancia los reclamos realizados por los usuarios de manera particular, y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización conocerá aquellos reclamos formulados por un conjunto de usuarios.

La interpretación conjunta del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS y del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de



*Congreso de la República*

Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio nos lleva a concluir que el TRASS no cuenta con facultad sancionatoria, y siendo este tribunal el competente para resolver los reclamos formulados por los ciudadanos de manera particular, no puede sancionar a las empresas concesionarias cuando afectan a un usuario particular.

Como puede notarse, nos encontramos nuevamente ante la situación de que la empresa prestadora del servicio público se convierte en juez y parte dentro de un procedimiento administrativo iniciado con el fin de proteger derechos de un usuario del servicio público. En este caso particular, la empresa tampoco asumirá responsabilidad alguna cuando preste un mal servicio a un usuario en particular, debido a que en caso el expediente en cuestión sea elevado en vía de apelación al TRASS, este no tiene facultad alguna para sancionar a la referida empresa.

Esta situación no guarda relación con el Decreto Ley 26965, Ley de Creación de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, el mismo que en su artículo 1 crea la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, para que proponga las normas para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, disposición sanitaria de excretas, reuso de aguas servidas y limpieza pública, fiscalice la prestación de los mismos, evalúe el desempeño de las entidades que los prestan, promueva el desarrollo de esas entidades, así como aplique las sanciones que establezca la legislación sanitaria y recaude las multas y tasas que esa misma legislación disponga.

Nótese que existe un mandato expreso a SUNASS para la aplicación de sanciones, mandato que no se cumple cuando el reclamo interpuesto por el consumidor es conocido por el TRASS; pues, como se explicó en los párrafos precedentes, únicamente la Gerencia General, con la colaboración de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, puede aplicar sanciones a las empresas proveedoras, por lo que la afectación directa a los derechos de un usuario particular carece de sanción.

Finalmente, se vulnera el artículo 105 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, la misma que faculta al usuario a comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, lo que obliga a la autoridad competente a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización.



*Congreso de la República*

## **FINALIDAD PERSEGUIDA CON LA PRESENTE PROPUESTA LEGISLATIVA**

Nótese en primer lugar que lo que se propone es proteger la idoneidad en la prestación de un servicio público, y que este, por definición, abarca servicios que son de primera necesidad para toda persona, razón por la cual el Estado debe garantizar una adecuada protección de los derechos del usuario del servicio público.

Por citar un ejemplo, en caso de tener un problema con el servicio público de agua y el usuario sea privado de gozar de este servicio, tendría que esperar hasta dos semanas para ver resuelto el problema, siempre que este se resuelva en primera instancia. Al carecer del servicio público de agua, se atenta contra la dignidad, integridad física y salud de la persona; razón por la cual necesitamos plantear mecanismos que protejan de una mejor manera los derechos fundamentales que se verían afectados por la mala prestación del servicio público. Semejante análisis puede realizarse con respecto a los servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural, energía eléctrica y saneamiento.

Es por ello que consideramos que los plazos para la resolución de los problemas presentados por los usuarios establecidos en los procedimientos administrativos, si bien obedecen a criterios técnicos que podrán sustentar los organismos supervisores, son demasiado amplios, tomando en cuenta el carácter esencial del servicio que se presta; razón por la cual consideramos prudente facultar al ciudadano para que, dentro de un plazo de cinco días de presentada su solicitud, queja o reclamo ante la entidad prestadora del servicio público, pueda presentar copia de la misma ante el organismo supervisor y este, dentro de las facultades que le han sido atribuidas por ley, adopte las medidas pertinentes en salvaguarda de los derechos del usuario.

## **EFFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL**

Mediante la dación de esta propuesta no se modifica ni se deroga norma alguna pues no se están modificando, excluyendo ni mucho menos aumentando las atribuciones de los organismos reguladores. Lo que se hace es ampliar los supuestos por los cuales el organismo supervisor puede conocer un caso y aplicar a la empresa concesionaria la sanción que corresponda.





*Congreso de la República*

Cabe resaltar que los supuestos por los cuales los organismos reguladores pueden conocer, y por tanto sancionar, los casos de mala prestación de servicios a particulares se encuentran recogidas en resoluciones de consejo directivo, por lo tanto, mal haríamos en modificarlas mediante una ley, de allí que lo correcto sea proponer una nueva norma legal.

## **ANÁLISIS COSTO BENEFICIO** ✓

Como puede notarse, la presente propuesta no implica costo alguno para el Estado, pues esta se limita a obligar a las empresas concesionarias de servicios públicos a informar al organismo supervisor competente todos los reclamos, solicitudes y quejas recibidas durante el mes precedente, con la finalidad que el órgano regulador pueda hacer uso de la atribución sancionatoria, previamente concedida, frente a las empresas infractoras. Asimismo, faculta a los usuarios para que, posteriormente a la queja presentada ante la empresa prestadora del servicio público, puedan presentar la misma queja ante el organismo supervisor competente, quien deberá brindarle el trámite correspondiente.

Por el contrario, el presente proyecto de ley busca proteger a los usuarios de los servicios públicos, otorgándoles una garantía adicional mediante la sanción a las empresas que no cumplan con entregar un servicio idóneo; y equiparando en parte la situación de desventaja que se encuentra dentro de la relación jurídica contractual.

Finalmente, la propuesta también logrará concientizar a las empresas concesionarias de servicios públicos de la necesidad de prestar un buen servicio, pues ya no se encontrarían libres de responsabilidad cuando el servicio prestado no reúna los requisitos mínimos de calidad exigidos, como sucede a la fecha.



*Congreso de la República*

## FÓRMULA LEGAL

### EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Ha dado la ley siguiente:

### LEY QUE FACULTA A LOS ORGANISMOS REGULADORES A SANCIONAR A LAS EMPRESAS BAJO SU SUPERVISIÓN QUE PRESTEN UN SERVICIO NO IDÓNEO A LOS USUARIOS DE MANERA PARTICULAR.

#### Artículo 1.- Objeto de la norma

Mediante la presente ley se busca permitir a los organismos reguladores sancionar a las empresas prestadoras de servicios públicos que no brinden un servicio idóneo al usuario, considerado este de manera individual.

#### Artículo 2.- Obligación de informar al organismo supervisor

Oblíguese a todas las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural, energía eléctrica, agua y saneamiento; a remitir mensualmente al organismo supervisor competente un informe detallado de todos los reclamos y solicitudes recibidas; así como del estado en que se encuentra el trámite de las mismas. El organismo supervisor podrá solicitar a la empresa concesionaria la información adicional que considere conveniente.

No  
transparencia

El incumplimiento de la presente disposición será considerada como falta grave y sancionada de acuerdo a la norma pertinente.

**Artículo 3.- Revisión de la información e inicio del procedimiento administrativo sancionador.**



Congreso de la República

El organismo supervisor competente analizará la información a la que hace referencia el artículo precedente; y considerando la cantidad de reclamos, solicitudes y quejas presentadas, el dolo o culpa en la actuación de la empresa que originó la presentación de la solicitud, reclamo o queja, la reincidencia y gravedad de los mismos y la negligencia de la empresa en atenderlos, sancionará a la empresa de acuerdo a las normas que regulan el procedimiento administrativo sancionador que corresponda.

*¿Cómo probar esto? ¿Y a debe haber del dolo/culpa? y negligencia?*

**Artículo 4.- Presentación de la solicitud, queja o reclamo directamente ante el Organismo Supervisor.**

*Tipificación de tal conducta!*

Si en un plazo de cinco días hábiles de presentada la solicitud, reclamo o queja, la empresa concesionaria de alguno de los servicios públicos a los que hace referencia el artículo 2 de esta norma no resuelve la solicitud, reclamo o queja presentada por el usuario, este se encuentra facultado para hacer de conocimiento de la misma al organismo supervisor competente, el que deberá iniciar inmediatamente el trámite respectivo a fin de determinar la responsabilidad de la empresa prestadora del servicio público y dictar la sanción que amerite.

*S.l.h.  
S.d.h.*

El organismo supervisor deberá informar esta situación a la empresa concesionaria en un plazo no mayor de cinco días hábiles a fin de que esta evite pronunciarse respecto de la solicitud, queja o reclamo que corresponda.

**Artículo 5.- Modificación de resoluciones de consejo directivo y demás normas administrativas.**

Los organismos supervisores de los servicios públicos a los que hace referencia el artículo 2 de la presente norma modificarán, en un plazo de 90 días calendario, las resoluciones de consejo directivo que regulan los procedimientos, aquellas que contengan las infracciones y sanciones, y demás normas pertinentes a fin de cumplir con lo dispuesto en la presente norma y velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos.

*[Handwritten signatures and scribbles]*



*[Handwritten signatures]*  
HECTOR V. BECERRIL RODRIGUEZ  
Congresista de la República

*[Handwritten signature]*  
HECTOR V. BECERRIL RODRIGUEZ  
Portavoz Titular  
GRUPO PARLAMENTARIO FUERZA POPULAR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 09 de Junio del 2014

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 3558 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de

de ~~Asesoría del Consumidor~~  
~~de Asesoría y Regulación de los~~  
~~Servicios Públicos~~

JAVIER ANGELES ILLMANN  
Oficial Mayor(e)  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

RECEIVED  
SECRETARÍA DE LEGISLACIÓN  
15 JUN 2014

RECEIVED  
SECRETARÍA DE LEGISLACIÓN  
15 JUN 2014