

A	:	ANA MARIA GRANDA BECERRA GERENTE GENERAL
CC	:	GONZALO MARTIN RUIZ DIAZ PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO
ASUNTO	:	COMENTARIOS AL PROYECTO DE LEY N° 443/2016-CR, QUE PROPONE LA "LEY QUE CREA LA VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE CONSUMIDORES"
FECHA	:	29 de noviembre de 2016

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ASESOR DE LA GERENCIA DE ASESORIA LEGAL	MARIA MARGARITA ARELLANO ARELLANO
REVISADO Y APROBADO POR	GERENTE DE ASESORIA LEGAL	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA

OSIPTEL
S.T.
C. DIAZ
OSIPTEL
G.P.R.C.
S. CIFUENTES
OSIPTEL
R.C.
J. MARIAN
OSIPTEL
G.F.S.
G. TORRES
OSIPTEL
G.F.S.
L. PORCEL
OSIPTEL
G.A.L.
M. Arellano

OSIPTEL
G.P.S.U.
M. BARRERA
OSIPTEL
G.P.S.U.
R. CHUECAS
OSIPTEL
G.P.S.U.
A. FRESCURTAGA
OSIPTEL
G.T.I.C.E.
L. VIVARADO
OSIPTEL
G.C.E.
L. ROSA

I. OBJETIVO

El presente informe tiene por objeto expresar nuestras sugerencias y comentarios sobre el Proyecto de Ley 443/2016-CR, Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores" (en adelante, el Proyecto de Ley).

II. ANÁLISIS

1. Comentarios Generales

El OSIPTEL comparte los objetivos del Proyecto de Ley que busca el ahorro de tiempo y dinero tanto para los consumidores como para las entidades competentes de la Administración Pública en atención a los intereses de los consumidores.

Sin embargo, en cuanto al Proyecto de Ley N° 443/2016-CR es importante señalar que actualmente se encuentra vigente el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, publicado en el Diario Oficial el 25 de setiembre de 2015.

Dicho Decreto, cuyas disposiciones son aplicables a las entidades públicas previstas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece el marco normativo que promueve la integración de los servicios y procedimientos del Estado, bajo las modalidades presenciales y virtuales, a través del diseño, desarrollo e implementación de ventanillas únicas y el intercambio de información entre entidades públicas, facilitando el comercio, el desarrollo productivo y eliminando las regulaciones excesivas.

Así, el artículo 4 de esta norma define a las ventanillas únicas como espacios implementados por las entidades públicas para la atención de los servicios y procedimientos administrativos integrados en cadenas de trámites a través de un punto único de contacto, privilegiando el uso de medios electrónicos.

En el mismo sentido, se advierte que el artículo 5 del citado decreto establece que las ventanillas únicas se crean mediante decreto supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros y de los ministros de los sectores involucrados, a propuesta de la entidad que promueve su constitución. Debe contar con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Para la creación de Ventanillas Únicas se consideran como mínimo los siguientes criterios:

- Pluralidad de entidades y procedimientos;
- Complejidad de los procedimientos involucrados; y,
- Necesidades de simplificación de trámites.

Como puede apreciarse, la creación de una ventanilla única de reclamos de consumidores no requiere de la promulgación de una Ley, sino que bastaría con que sea implementada a través de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1211. Cabe precisar que los Organismos Reguladores y el Indecopi, están contenidos en el alcance del artículo I del Título Preliminar



de la LPAG, de tal manera que la creación de ventanillas únicas como la propuesta por el Proyecto de Ley es posible con el vigente Decreto Legislativo N° 1211.

Por otra parte, como puede desprenderse de este Decreto Legislativo, la creación de una ventanilla única se sostiene en criterios en donde deben participar los ministerios involucrados. En ese sentido, se aprecia que la creación de una ventanilla con las características establecidas en el Proyecto de Ley va a requerir coordinaciones previas, el sustento de los procedimientos y los procesos que serán necesarios, entre otros aspectos que deberán considerarse, a fin de evitar que su ejecución se convierta en una compleja y descoordinada norma inviable.

Por lo expuesto, si bien la propuesta legislativa tiene un asidero positivo en cuanto a concentrar en un solo lugar (físico, virtual y telefónico) la atención de diversas peticiones, esta ejecución, no requiere la promulgación de una nueva Ley. En todo caso, luego del análisis y cumplimiento de determinados criterios, la ventanilla única propuesta, bien podría ser efectuada a través de un Decreto Supremo.

Sin perjuicio de lo señalado, se procede a comentar los aspectos contenidos en el Proyecto de Ley.

2. Ventanilla Única de Reclamos y Entidades involucradas

El Proyecto de Ley bajo análisis tiene por objeto crear la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, con el fin de ahorrar tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública. Así, en la exposición de motivos del referido Proyecto se señala que "los usuarios tienen la necesidad de presentar su reclamo, sin embargo, todo se complica con la frondosa normativa existente en cada uno de los casos".

De acuerdo al Proyecto, las entidades públicas que formarían parte de esta ventanilla única, serían, en principio, INDECOPI, OSINERGMIN, OSIPTEL, OSITRAN, SUTRAN y SUNASS.

Al respecto, resulta importante advertir la diferencia existente en la tramitación de los procedimientos de reclamos de las entidades antes mencionadas, particularmente los procedimientos de reclamos que se encuentran bajo la regulación y supervisión de los cuatro (4) Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

De acuerdo al artículo 65¹ del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571 (en adelante Código de Consumo), la atención de reclamos por parte de los Organismos Reguladores exige que estos sean previamente atendidos por la empresa operadora de servicios públicos, conociéndolos recién en segunda instancia administrativa.

El Código de Consumo es consecuente con la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, que definió claramente cada una de las funciones de dichos Organismos Reguladores, entre las cuales se encuentra la función de solución de los reclamos, en virtud de la cual resuelven aquellos reclamos que

¹ "Artículo 65.- Atención de reclamaciones

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo. (...)"

formulen los usuarios de los servicios que regulan, en segunda y última instancia administrativa.

Lo antes expresado, se establece también en la normativa específica de cada uno de los Reguladores. Particularmente, en el caso del OSIPTEL, la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, establece que son competentes para resolver los reclamos de los usuarios:

- a) En primera instancia, la entidad supervisada.
- b) En segunda instancia, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.

En el mismo sentido, el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece en el artículo 68° que el OSIPTEL tiene la competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos en segunda instancia. En tal sentido, son las empresas operadoras las competentes para conocer y resolver los reclamos en primera instancia y, de conformidad con el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, ante aquellas también, se presentan las apelaciones y quejas de los usuarios, para que éstas a su vez eleven el expediente completo al OSIPTEL para su atención.

En base a las consideraciones expuestas, de aprobarse el proyecto normativo en los términos redactados, se estaría introduciendo un cambio en la estructura de atención de los reclamos de usuarios, establecida por la legislación de cada sector y por el propio Código de Consumo, que establece que la presentación de los reclamos en primera instancia se efectúa ante las empresas, sucediendo lo mismo en el caso de la prestación de los servicios públicos, entre ellos, los de telecomunicaciones.

Por ello, el OSIPTEL considera importante que para la aprobación del presente proyecto normativo se considere la actual estructura de atención de reclamos de usuarios con el que cuentan los servicios públicos.

De otro lado, el OSIPTEL, así como los otros reguladores, cuentan con un servicio de atención y orientación de usuarios a través del cual se atienden las consultas de usuarios sobre sus derechos y obligaciones en materia de servicios públicos de telecomunicaciones. Particularmente, como se podrá observar en el siguiente cuadro, el OSIPTEL cuenta con diversos canales, tales como: Personal, Jornadas (Personal), Charlas (Asistentes), telefónica, escrita (carta), web (formulario), correo electrónico (e-mail) y Facebook y Twitter.

Cuadro N° 1

	2014	2015 ²	2016 I Trim ²⁰¹⁶	2016 II Trim ²⁰¹⁶	2016 III Trim ²⁰¹⁶
Personal	68,434	93,081	26,068	19,918	50,676
Jornadas (Personal)	609,849	505,142	83,850	74,314	67,879
Charlas (Asistentes)	184,204	205,570	25,006	51,164	48,576
Telefónica	47,118	85,922	23,131	15,281	20,946
Escrita (carta)	1,632	1,938	255	260	438
Web (formulario)	3,887	2,011	484	371	960
Correo Electrónico (e-mail)	6,566	12,734	3,406	3,287	5,904
Facebook y Twitter	390	222	34	45	38
TOTAL	922,080	906,620	162,234	164,640	195,417

Fuente: OSIPTEL



Estas solicitudes de orientación, presentadas directamente por los usuarios ante el OSIPTEL, se presentan en mayor porcentaje por vía telefónica, en segundo lugar encontramos las presentadas de forma personal ante los centros de atención al usuario, en tercer lugar las presentadas a través de la página web del OSIPTEL y, por último, las presentadas por escrito, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

Forma de presentación	2014	2015	2016 (II trimestre)
Personal	37.68%	26.61 %	24.13 %
Escrito	1.67 %	2.32 %	0.94 %
Telefónico	56.17 %	66.02 %	67.90 %
Página Web	4.48 %	5.04 %	7.03 %
Otros	0.002 %	0.00 %	0.00 %
Total	100%	100%	100%

Fuente: OSIPTEL

Como se aprecia, del total de solicitudes que son presentadas directamente por los usuarios ante el OSIPTEL, más del 60% se formulan telefónicamente y sólo el 25% de solicitudes se presenta de manera personal o escrita.

Ahora bien, a diferencia del procedimiento de reclamos de los Organismos Reguladores de los servicios públicos, INDECOPI² y la SUTRAN³ atienden reclamos de los consumidores en primera instancia, sin que previamente hayan sido atendidos por los proveedores.

La competencia de dichos organismos se encuentra recogida en el Código de Consumo, en cuyo artículo 24 se establece lo siguiente:

"Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
 (...)

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen

² TUPA del INDECOPI aprobado por Decreto Supremo N° 085-2010-PCM publicado el 19 de Agosto de 2010 y modificatorias, <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20162/340538/OPSDICIEMBRE2015.pdf>

³ Directiva N° 007-2011-SUTRAN/03, "Atención de Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información en aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública". Ver numeral 4.4.



exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero”.

Adicionalmente, hay otra característica diferente en el procedimiento de denuncias por infracción a las normas de protección al consumidor, en el sentido que estas tienen como requisito el pago de un derecho de trámite; en cambio, en el caso de los Organismos Reguladores la presentación de reclamos es gratuita, tal como también está señalado en el artículo 64 del Código de Consumo.

En base a las razones expuestas, encontramos más eficiente considerar en el Proyecto de Ley de Ventanilla Única solo a las entidades que cuentan con procedimientos de atención de reclamos similares, que sería el caso de los Organismos Reguladores de servicios públicos que, como ya se indicó, tienen una estructura similar de atención de los reclamos de usuarios, establecida por la legislación de cada sector y por el propio Código de Consumo.

En relación a lo señalado, se recomendaría la modificación del Proyecto de Ley, de modo tal que la ventanilla única aplique sólo para los Organismos Reguladores y únicamente para peticiones que correspondan ser presentadas ante los Organismos Reguladores a los que hace referencia la Ley N° 27332. De este modo, no se cambiaría la actual estructura en el procedimiento de reclamos, establecido por la diversa normativa emitida y sería aplicable para la presentación de documentos que puedan ser presentados en cualquiera de los cuatro Organismos Reguladores de Servicios Públicos, por tener elementos en común.

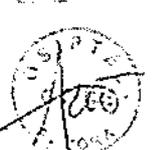
3. Formulario Único de Reclamos

El Proyecto de Ley está orientado no solamente a la creación de una Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, sino también a la estandarización del proceso de presentación y trámite de reclamos entre todas las entidades participantes.

Al respecto, en base a los fundamentos antes señalados, se recomienda que en todo caso se establezca la elaboración de un Formulario Único de Peticiones que, de conformidad con el TUPA de cada entidad, deba ser atendida por los Organismos Reguladores.

Sin perjuicio de lo indicado, es preciso tener en cuenta que actualmente el OSIPTEL cuenta con un formato aprobado para la presentación de reclamos, recursos y quejas vinculado a los servicios públicos de telecomunicaciones a ser presentado ante las empresas operadoras que prestan los servicios públicos de telecomunicaciones, dada las características especiales del servicio y a los problemas que se presentan.

De insistirse con la elaboración de un Formulario Único de Reclamos, se recomienda tener en cuenta que, dada la heterogeneidad de la normativa de reclamos en la que existen normas específicas por cada servicio público, por ejemplo, la creación del formulario único (físico y virtual) deberá ser consecuencia de una reingeniería en el proceso de admisión de trámite de los reclamos y el establecimiento de un procedimiento estándar (Por ejemplo, como ya se ha indicado, Indecopi, según su TUPA actual, cobra una tasa, la cual asciende a S/. 26 para presentar el reclamo). Con este enfoque, antes de poder emitir una opinión específica



respecto de los requerimientos técnicos y/o de tecnologías de la información, es importante que se defina el proceso único de trámite, para que luego se pueda montar la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el proceso, así como los sistemas de información correspondientes. Esto se convierte en un proceso imprescindible, en especial cuando se trata de contar con infraestructura física unificada como se menciona en el Artículo 3°.

De cualquier modo, con el fin de generar procesos administrativos automatizados, se deberá implementar un Workflow Integral para interoperar a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE (creada mediante Decreto Supremo N° 083-2011-PCM), con el fin de implementar servicios públicos por medios electrónicos, permitiendo el intercambio electrónico de datos entre las diversas Entidades del Estado

Asimismo, es importante considerar la inclusión de diversos mecanismos de seguridad en concordancia con lo establecido en la RM N° 004-2016-PCM y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, dar cumplimiento a los principios rectores.

4. Infraestructura Física Unificada

La exposición de motivos del Proyecto de Ley bajo análisis, establece que existe una gran diferencia en la cantidad de oficinas de atención de quejas, reclamos y denuncias instaladas por cada una de las entidades al interior del país, lo cual no resulta proporcionado con el presupuesto con el que cuenta cada una de ellas. Asimismo, señalan que el gasto que efectúa cada entidad por el uso de dicha infraestructura, así como el pago de personal que atiende en cada una de ellas resulta ineficiente.

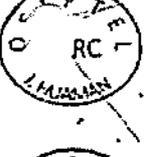
Se advierte que la propuesta de una infraestructura física unificada se establece de cara a las entidades públicas en el entendido que son estas quienes reciben y atienden los reclamos, recursos, quejas y denuncias; sin embargo, conforme se ha mencionado, ello no es así ni se encuentra acorde a la estructura vigente de la atención de reclamos de los servicios públicos.

En efecto, si bien entendemos la preocupación por los casos en los cuales existen usuarios que no cuentan con una oficina cercana para presentar reclamos, denuncias y quejas, resulta preciso tener en cuenta, que en el caso del servicio público de telecomunicaciones, el artículo 43 del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, prevé que las empresas operadoras deban permitir en sus oficinas y centros de atención la presentación de averías, reclamos, recursos y quejas. Adicionalmente, se establece que en los lugares donde ofrezcan y brinden el servicio pero no cuenten con oficinas o centro de atención a usuarios, deberán establecer que, en al menos uno de sus puntos de venta, se permita la presentación de los reclamos (incluye aquellos por averías), recursos y quejas.

En este sentido, acorde a la legislación vigente, en el caso del servicio público de telecomunicaciones se encuentra garantizado el derecho de los usuarios de presentar sus reclamos, recursos, quejas y denuncias en los lugares donde les es brindado el servicio.

Entre las instituciones consideradas para formar parte de la ventanilla única, varias ya cuentan con oficinas en todos los departamentos del país. Ciertamente, en el caso del OSIPTEL se dispone de 5 centros de orientación en la ciudad de Lima, uno en la Provincia Constitucional del Callao, 23 Oficinas Desconcentradas (en todos los departamentos) y 9 centros de orientación al interior del país.

Sin perjuicio de ello, consideramos que podría existir un ahorro en el uso de infraestructura, entre los Organismos Reguladores, al poder compartirlas en aquellos lugares donde no se



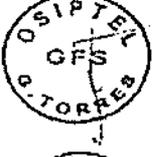
cuenta con instalaciones o en las que podría resultar más eficiente la compartición de infraestructura, para lo cual es relevante la realización de un análisis costo-beneficio acerca de su implementación. Para ello, es importante considerar lo siguiente:

- El personal de las oficinas y centros de orientación del OSIPTEL no solo recibe documentación, sino también atiende y orienta al usuario, realiza acciones de supervisión, así como gestiones propias de lo coordinado con otras unidades orgánicas del OSIPTEL y las empresas operadoras. En algunas sedes, inclusive se resuelven recursos de apelación y quejas.
- Existen entidades como OSITRAN cuyos módulos de atención se encuentran instalados dentro de la infraestructura regulada o supervisada (aeropuerto, puerto o tren eléctrico), con la finalidad que sea más accesible al usuario del servicio, sea este intermedio o final.
- Asimismo, se considera necesario incluir que los espacios físicos que brinden los gobiernos locales, provinciales o regionales o cualquier otra entidad del Estado, sea de forma gratuita.
- Evaluar la demanda de atenciones que tendrían las Entidades en función a los servicios prestados en la zona, considerando que existen mecanismos como el telefónico y virtual para la formulación de peticiones que correspondan ser tramitadas por los Organismos Reguladores.

En tal sentido, se propone la modificación del Proyecto de Ley en el sentido que se precise que el compartimiento de infraestructura se realice en aquellos lugares en los que, ameritando, los Organismos Reguladores no cuenten con presencia física, o en aquellos lugares en los que resulte más eficiente la compartición de infraestructura por aspectos demográficos y por cantidad de atenciones; para lo cual se podrán suscribir convenios de compartición de infraestructura con los gobiernos locales, provinciales o regionales, o cualquier otra entidad del Estado, de manera gratuita. Sin perjuicio de poder instaurarse una ventanilla única en lugares metropolitanos, como es el caso de Lima, Trujillo, Chiclayo, entre otras urbes, sin que ello implique eliminar la oficina o centro de orientación existente.

De otro lado, para la implementación de este proyecto, es importante tener en cuenta la necesidad de homologar los requerimientos tecnológicos; deberán considerarse las actividades de conectividad y mantenimiento de los enlaces de comunicación y el esquema de infraestructura de comunicaciones, lo cual debe ser coordinado con las entidades participantes para estandarizar las necesidades de comunicación de datos y sobre ello determinar qué tipo de tecnología o servicio a utilizar; deberán definirse los procedimientos y uso de mecanismos técnicos de contingencia de la Plataforma; así como la inclusión de diversos mecanismos de seguridad, para salvaguardar la información que se tramita en las oficinas compartidas, seleccionando las ubicaciones físicas en zonas que brinden los niveles de seguridad físicas necesarias, así como los perímetros y delimitaciones para la seguridad de la información de cada entidad y en concordancia con los establecido en la normativa vigente.

Asimismo, deberá designarse a la entidad responsable de la gestión en la compartición de infraestructura – o en la unificación de los formularios físicos y virtuales, considerando conveniente que sea la Presidencia del Consejo de Ministros, tal como viene ocurriendo con la Plataforma MAC.



5. Infraestructura Virtual y Atención telefónica Unificadas

Es importante que los consumidores y/o usuarios puedan acceder a un mecanismo (virtual) para presentar reclamos, así como la implementación de una central telefónica para la atención de los usuarios a nivel nacional. Por ello, en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, desde hace varios años, existe la posibilidad de presentar reclamos vía telefónica y virtual ante las empresas prestadoras del servicio. Asimismo, existen oficinas de atención al usuario tanto en las empresas prestadoras del servicio como del regulador (OSIPTEL) en Lima y provincias.

Actualmente, las empresas operadoras que tienen más de 500 000 abonados tienen, además de la obligación de tener un link que permita a los usuarios presentar sus reclamos en línea, la obligación de implementar un mecanismo de acceso virtual al expediente de reclamo, que les permita conocer el estado de su trámite (artículo 11° del Reglamento de Atención de Reclamos).

En el siguiente cuadro se podrá observar que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentan sus reclamos principalmente por la vía telefónica, superando actualmente el 60% del total de reclamos presentados en primera instancia ante las empresas operadoras, la siguiente vía es la personal que representa el 24.13 % y, en tercer lugar, encontramos a los presentados por la página web que actualmente representa el 7% del total, de lo que se puede concluir que los usuarios identifican al medio telefónico como el más idóneo para la presentación de sus reclamos.

Cuadro N° 3

Primera Instancia (Empresas Operadoras): Reclamos presentados según forma de presentación

	2013	2014	2015	II TRIM 2016 ²
Personal	35.43%	37.68%	26.61%	24.13%
Escrito	2.08%	1.67%	2.32%	0.94%
Telefónico	59.97%	56.17%	66.02%	67.90%
Página web	2.51%	4.48%	5.04%	7.03%
Otros	0.00%	0.002%	0.00%	0.00%

Fuente: OSIPTEL

En este sentido, se sugiere evaluar los siguientes aspectos:

- La propuesta normativa está dirigida a las entidades públicas en el entendido que sean estas quienes reciben y atienden los reclamos, recursos, quejas y denuncias, sin embargo, conforme se ha mencionado, ello no se encuentra acorde a la estructura vigente de la atención de reclamos.
- Debe considerarse el costo y el tiempo para la implementación de una central telefónica única, teniendo en cuenta el nivel de aceptación y reconocimiento que existe actualmente por parte de los usuarios de cada una de las centrales telefónicas de las diversas empresas operadoras y las entidades comprendidas en el Proyecto de Ley

bajo análisis.

- En cuanto a la unificación de infraestructura virtual, consideramos que es posible y puede tomarse como base la implementación realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de su página Web <http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/> la cual tiene como objeto encontrar en un solo lugar los trámites efectuados a través de las entidades públicas.
- El aplicativo móvil debería estar disponible para las principales plataformas: Android, iOS, Windows Phone, con ello, se podrá asegurar expandir el ámbito de operaciones de las entidades participantes, sin necesidad de realizar cambios mayores en infraestructura física.
- Es conveniente incluir dentro de la infraestructura los siguientes medios: presencia social virtual unificada; Mensajería instantánea unificada; base de datos de conocimiento de los servicios de atención del ciudadano, automatización virtual de los servicios de atención al ciudadano.
- Se sugiere evaluar la plataforma redundante con los protocolos de seguridad necesarios, en concordancia con lo establecido en la RM N° 004-2016-PCM.

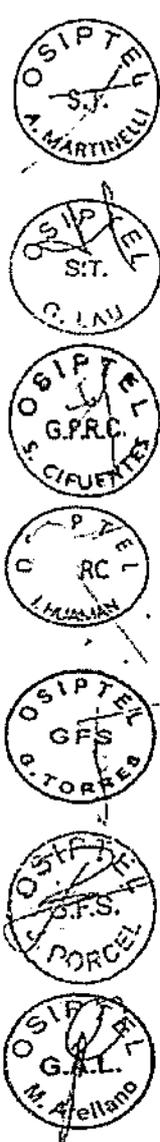
Adicionalmente, será importante:

- Determinar las especificaciones funcionales y no funcionales que se espera cubrir con la implementación de la plataforma informática en sus dos entornos: web y móvil.
- Definir los estándares y marcos metodológicos que permita propiciar un lenguaje común y entendible por todos los interesados del proyecto, además, conseguir una adecuada ejecución de las diversas fases que comprende el proceso de desarrollo de software.
- Diseñar e implementar la arquitectura de negocio y tecnológica que soportará la plataforma informática, considerar aspectos vinculados al modelo del negocio, mecanismos de integración/actualización con el repositorio centralizado y para cada entidad en aras que dicha plataforma permita efectuar búsquedas de información sobre los antecedentes del ciudadano para cada sector, consumo de WS disponibles en el PIDE (facilite la validación de datos del DNI, RUC), especificación de los servidores, base de datos, almacenamiento, respaldo, licenciamiento, equipamiento, dispositivos de conectividad, dispositivos de seguridad, entre otros factores, enfocadas a conseguir un producto flexible y sostenible en el tiempo.
- Seleccionar las herramientas y/o técnicas (CASE, lenguaje de programación, diseño/diagramación, motor de base de datos, etc.) a utilizarse para la implementación de la plataforma informática que busque cumplir con las buenas prácticas de la industria del software (ISO, W3C, OWASP, normatividad del estado peruano).
- Establecer mecanismos alternos (contingencia) sobre los procedimientos a seguir que asegure la continuidad de las operaciones y provisión de los servicios a los ciudadanos.



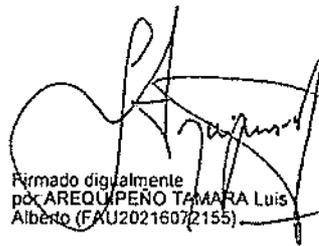
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El OSIPTEL comparte los objetivos del Proyecto de Ley N° 443-2016-CR, que busca el ahorro de tiempo y dinero tanto para los consumidores como para las entidades competentes de la administración pública en la atención de los intereses de sus consumidores.
2. Sin embargo, es importante considerar que actualmente se encuentra vigente el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, publicado en el Diario Oficial el 25 de setiembre de 2015; en virtud de la cual, no sería necesario la promulgación de una nueva Ley, sino que, una ventanilla única como la propuesta, bien podría ser efectuada a través de un Decreto Supremo.
3. Por otra parte, dada la actual estructura de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos que se encuentran bajo la supervisión de los Organismos Reguladores, entre ellos el OSIPTEL; recomendamos diversos aspectos a fin que se tengan en consideración para la modificación del Proyecto de Ley:
 - Se instituya una Ventanilla Única que abarque sólo a entidades con características similares, como son los servicios públicos, los cuales tienen una estructura de atención de reclamos de usuarios que, en primera instancia, se encuentra a cargo de las empresas operadoras, de conformidad con la legislación de cada sector y del Código de Consumo. En este contexto, no debieran incluir al INDECOPI y a la SUTRAN.
 - Que la Ventanilla Única de Organismos Reguladores de Servicios Públicos se encuentre destinada a la presentación de peticiones que deban ser atendidas por dichos Reguladores, en atención a las atribuciones con las que cuentan, de conformidad con la normativa y TUPA de cada entidad.
 - Que la implementación de la Ventanilla Única se haga en aquellos lugares en los que actualmente no tienen presencia los Organismos Reguladores y lo amerite, así como en aquellos lugares en los que habiendo presencia de los Reguladores resulte más eficiente compartir infraestructura a través de una única ventanilla.
 - Podrá instaurarse la Ventanilla Única en lugares metropolitanos, como es el caso de Lima, Trujillo y Chiclayo, entre otras urbes, sin que ello implique eliminar la oficina o centro de orientación existente.
 - Para la implementación de la Ventanilla Única en los lugares donde resulte necesario, podrán celebrarse convenios con las autoridades locales, provinciales o regionales, así como con cualquier otra entidad del Estado, de manera gratuita.
4. Se recomienda remitir el presente Informe al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, entidad que consolidará las opiniones que sobre el particular se emitan, de conformidad con lo dispuesto mediante Oficio Múltiple



N° 057-2016-PCM/SGISCOCP, remitido por la Presidencia del Consejo de Ministros, el 16 de noviembre de 2016.

Atentamente,



Firmado digitalmente
por AREQUIPEÑO TAMARA Luis
Alberto (FAU20216072155)



María Arellano Arellano

De: Marilyn Bernardillo Simon
Enviado el: miércoles, 02 de noviembre de 2016 09:58 a.m.
Para: María Arellano Arellano
CC: Sergio Cifuentes Castaneda; Alberto Arequipeno Tamara PL Ventanilla Única
Asunto: Comentaríos al Proyecto de Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamosdocx
Datos adjuntos:

Hola Mari,

Por encargo de Sergio, remito como documento adjunto los comentarios de GPRC.

Saludos
Marilyn

-----Mensaje original-----

De: María Arellano Arellano
Enviado el: martes, 25 de octubre de 2016 06:37 p.m.
Para: Humberto Sheput Stucchi <hsheput@osiptel.gob.pe>; Ana Martinelli Montoya <armartinelli@osiptel.gob.pe>; Freddy Alvarado Vargas <falvarado@osiptel.gob.pe>; Angel Paz Cortes <apaz@osiptel.gob.pe>; Carmen Velarde Koechlin <cvelarde@osiptel.gob.pe>; Sergio Cifuentes Castaneda <scifuentes@osiptel.gob.pe>
CC: Rosario Chuecas Velasquez <rchuecas@osiptel.gob.pe>; Mariella Seminario Suarez <mseminario@osiptel.gob.pe>; Gabriela Lau Deza <glau@osiptel.gob.pe>; Giovanna Alcoser Bonilla <galcoser@osiptel.gob.pe>; Rocío Hilares Tunque <rhilares@osiptel.gob.pe>; Audrey Figueroa Polo <afigueroa@osiptel.gob.pe>; Marisol Reyes Quintana <mreyes@osiptel.gob.pe>; Roxana Sanchez Solari <rsanchez@osiptel.gob.pe>; Marilyn Bernardillo Simon <mbernardillo@osiptel.gob.pe>; Alberto Arequipeno Tamara <aarequipeno@osiptel.gob.pe>
Asunto: RV: PL Ventanilla Única

Estimados señores,

Por encargo de Alberto, adjunto el proyecto de Ley sobre Ventanilla Única con la finalidad que puedan hacernos llegar sus comentarios y/o propuestas alternativas para consolidarlas y enviar una opinión institucional sobre el particular.

Agradeceremos poder contar con sus apreciaciones hasta el 31 de este mes.

Saludos cordiales,

Mary

2

3

Comentarios al Proyecto de Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, Proyecto de Ley N° 443/2016-CR

1.- De la necesidad de promulgar el Proyecto de Ley:

En cuanto al Proyecto de Ley N° 443/2016-CR es importante señalar que actualmente se encuentra vigente el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, publicado en el Diario Oficial el 25 de setiembre de 2015.

Dicho decreto, cuyas disposiciones son aplicables a las entidades públicas previstas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece el marco normativo que promueve la integración de los servicios y procedimientos del Estado, bajo las modalidades presenciales y virtuales, a través del diseño, desarrollo e implementación de ventanillas únicas y el intercambio de información entre entidades públicas, facilitando el comercio, el desarrollo productivo y eliminando las regulaciones excesivas.

Así, el artículo 4 de esta norma define a las ventanillas únicas como espacios implementados por las entidades públicas para la atención de los servicios y procedimientos administrativos integrados en cadenas de trámites a través de un punto único de contacto, privilegiando el uso de medios electrónicos.

En el mismo sentido, se advierte que el artículo 5 del citado decreto establece que las ventanillas únicas se crean mediante decreto supremo refrendado por el/la Presidente (a) del Consejo de Ministros y de los ministros de los sectores involucrados, a propuesta de la entidad que promueve su constitución. Debe contar con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Para la creación de Ventanillas Únicas se consideran como mínimo los siguientes criterios:

a) Pluralidad de entidades y procedimientos; b) Complejidad de los procedimientos involucrados; y, c) Necesidades de simplificación de trámites.

Como puede apreciarse, la creación de una ventanilla única de reclamos de consumidores no requiere de la promulgación de una Ley, sino que bastaría con que sea implementada a través de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1211. Cabe precisar que los organismos reguladores y el Indecopi, están contenidos en el alcance del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, de tal manera que la creación de ventanillas únicas como la propuesta por el Proyecto de Ley es posible con el vigente Decreto Legislativo N° 1211.

Por otra parte, como puede desprenderse de este Decreto Legislativo, la creación de una ventanilla única se sostiene en criterios en donde deben participar los ministerios involucrados. En ese sentido, se aprecia que la creación de una ventanilla con las

características establecidas en el Proyecto de Ley va a requerir coordinaciones previas, el sustento de los procedimientos y los procesos que serán necesarios, entre otros aspectos que dicho proyecto no los está considerando, lo cual puede generar que, en lugar de ser una propuesta que mejore la calidad de las atenciones a los consumidores, se convierta en una compleja y descoordinada propuesta inviable.

Por lo expuesto, si bien la propuesta legislativa tiene un asidero positivo en cuanto a concentrar en un solo lugar (físico, virtual y telefónico) la atención de los reclamos, quejas y denuncias a causa de los reclamos, esta ejecución, no requiere la promulgación de una nueva Ley. En todo caso, luego del análisis y cumplimiento de determinados criterios, la ventanilla única propuesta, bien podría ser efectuada a través de un Decreto Supremo.

2.- De los aspectos que recoge el Proyecto de Ley

Entre los aspectos más importantes que recoge el Proyecto de Ley comentado, se encuentra la concentración de entidades públicas (OSINERGMIN, OSIPTEL, OSITRAN, SUTRAN, SUNASS e Indecopi) con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias que efectúan los consumidores. Esta unificación se realizaría en tres aspectos:

- Unificación de infraestructura física de atención al público, siendo necesario para ello, la suscripción de convenios con gobiernos locales.
- Unificación de infraestructura virtual, que comprende la posibilidad de contar con un único formulario para registrar los reclamos, quejas y denuncias.
- Atención telefónica unificada, que comprende implementación de una única central telefónica para la atención a los usuarios a nivel nacional (call center).

En cuanto a estas propuestas, es pertinente considerar lo siguiente.

- Una ventanilla única como la propuesta por el Proyecto de Ley pareciera asumir que el ciudadano acude a dejar un reclamo y allí culmina la interacción; con lo cual, la idea de contar con un solo lugar que reciba los reclamos realizados por los ciudadanos podría ser eficiente en términos de tiempo y de ahorro económico. Sin embargo, por la experiencia obtenida en el manejo de oficinas desconcentradas apreciamos que los ciudadanos no sólo acuden para ello, sino que esperan una orientación y entendimiento, una explicación detallada de su problema, o un entendimiento de su servicio sin necesidad de requerir un reclamo.
- Cuando menos en el caso del OSIPTEL, la oficina desconcentrada no sólo tiene como finalidad la atención de reclamos y quejas, sino de presencia institucional respecto de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las empresas operadoras. Además, es una oficina que cuenta con un supervisor regional y en dicho lugar efectúa sus labores. Las coordinaciones de carácter regional se realizan por medio de esta oficina desconcentrada. Finalmente, en algunos casos, la Oficina Desconcentrada también es una instancia resolutoria de reclamos (Sala Unipersonal).

En ese contexto, sugerimos que la propuesta se dirija a la implementación en lugares que no son capitales de provincia, sino en lugares donde es posible contar con un espacio físico para la atención de reclamos. Por ejemplo, distritos importantes, en donde es necesaria la presencia del Estado pero no es conveniente que cada Entidad tenga una oficina de atención, por aspectos demográficos y por cantidad de atenciones.

- Por otro lado, debe considerarse el hecho que en lugares metropolitanos, como es el caso de Lima, Trujillo, Chiclayo, entre otras urbes, bien podría instaurarse un Local con ventanilla única sin que ello implique eliminar la oficina u oficinas de la entidad pública.
- En cuanto a la unificación de infraestructura virtual, consideramos que es posible y puede tomarse como base la implementación realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de su página Web <http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/> la cual tiene como objeto encontrar en un solo lugar los trámites efectuados a través de las entidades públicas.



2016 NOV 25 AM 8:45

Lima, 4 de noviembre de 2016

RECIBIDO

OFICIO P.O. N° 329 -2016-2017/ CDRGLMGE-CR

Señor

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAS

**Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la
Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**

Calle De La Prosa 136

San Borja

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente. Asimismo, solicitarle la opinión técnico legal de su representada sobre el Proyecto de Ley 0443/2016-CR, ley que propone crear la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Este pedido se formula de acuerdo al artículo 34 del Reglamento del Congreso de la República y el artículo 96 de la Constitución Política del Perú.

Agradeciendo la atención prestada al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,



ALEJANDRA ARAMAYO GACNA
Presidenta

Comisión de Descentralización, Regionalización,
Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado

Proyecto de Ley N° 443/2016 - CR



"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

El Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa del Congresista de la República **JUAN CARLOS GONZALES ARDILES**, en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y conforme al artículo 75 del Reglamento del Congreso, propone el siguiente proyecto de ley:

LEY QUE CREA LA VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE CONSUMIDORES

Artículo 1.- Creación de Ventanilla Única de Reclamos

Crease la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública.

Artículo 2.- Entidades que forman parte de la Ventanilla Única

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en una primera etapa, son las siguientes:

- a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- b) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN.
- c) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
- d) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
- e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN.
- f) Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento – SUNASS.

Artículo 3.- Formulario Único de Reclamos

Las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un formulario único estandarizado de presentación de quejas, reclamos y denuncias, el mismo que podrá ser ingresado de forma física o virtual.

Artículo 4.- Infraestructura física unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores comparten la infraestructura física de atención al público de forma tal que faciliten el acceso de los consumidores a presentar sus quejas, reclamos y denuncias de los productos o servicios que adquieren o se les suministre.

Los gobiernos locales, provinciales y regionales, vía convenio, brindan espacios físicos para que las entidades competentes establezcan puntos de atención conjunta, mediante la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Artículo 5.- Infraestructura virtual unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un único formulario en línea para presentar quejas, reclamos y denuncias vía Internet.

Asimismo, elaboran una aplicación móvil que permita un contacto más cercano con los ciudadanos, quienes podrán presentar sus quejas, reclamos y denuncias por dicho medio; así como hacer seguimiento a sus procedimientos.

Artículo 6.- Atención telefónica unificada

Las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la implementación de una central telefónica única para la atención a los usuarios a nivel nacional.

Disposiciones Finales

Primera.- En forma progresiva, otras entidades públicas que designe el Poder Ejecutivo; formarán parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, hasta abarcar la totalidad de entidades que tienen competencia en materia de consumo, de acuerdo con las realidades presupuestales de cada una de ellas.

Segunda.- El Poder Ejecutivo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, reglamentará la presente norma en un plazo máximo de 90 (noventa) días calendarios.

Lima, setiembre de 2016



JUAN CARLOS GONZALES ARDILES
Congresista de la República

Luis F. Galarreta Velarde
Portavoz (T)
Grupo Parlamentario Fuerza Popular

Nilapa Salazar

Paloma Noeda

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 02 de Noviembre del 2016.

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77º del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 443 para su estudio y dictamen, a la(s) Comisión(es) de

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DESCENTRALIZACIÓN REGIONALIZACIÓN
GOBIERNOS LOCALES Y MODERNIZACIÓN
DE LA GESTIÓN DEL ESTADO.

JOSÉ E. CEVASCO PIEDRA
Ortista Mayor
CONGRESO DE LA REPUBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES

Existen varias normas de distinto rango que han creado ventanillas únicas de atención y es que en nuestro país los procedimientos originan burocracia que debe ser eliminada para hacer eficiente el servicio a los ciudadanos. Ya en nuestro país existen cinco tipos de ventanillas únicas que pasamos a detallar:

a) Ventanilla Única de Comercio Exterior

Fue creado mediante Decreto Supremo 165-2006-MEF y posteriormente se elevó a rango legal, mediante el Decreto Legislativo 1036, del mes de junio de 2008. Está a cargo de del Ministerio de Comercio exterior y Turismo.

Mediante la Ventanilla Única de Comercio Exterior las partes involucradas en una relación de comercio exterior y transporte internacional gestionan los trámites propios del comercio ante todas las entidades en una sola ventanilla, consolidando la información, recortando los pasos para el comercio exterior.

b) Mejor Atención al Usuario (MAC)

La Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, se aprobó el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, mediante el cual se desarrollan acciones de implementación de ventanillas únicas virtuales presenciales, virtuales y telefónicas.

Mediante el Decreto Supremo N° 091-2001-PCM, se aprueba la implementación de la estrategia denominada "Mejor Atención al Ciudadano (MAC)", dicha estrategia comprenden plataformas presenciales únicas, plataforma telefónica única y plataforma virtual única. Está a cargo de del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. La estrategia denominada Mejor Atención al Ciudadano, se encuentra a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros y actualmente cuenta con cuatro centros de atención en Lima Norte, Callao, Ventanilla y Piura.

Los centros de mejor atención al ciudadano fueron creados con la finalidad de incluir a un conjunto de entidades públicas y privadas que ofrecen sus procedimientos y servicios en un mismo espacio físico, ahorrando tiempo y dinero a los ciudadanos, siendo la entidad responsable la Presidencia del Consejo de Ministros.

c) Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral

La Ley 30322, creó la Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral, la misma que tiene por finalidad brindar información a las organizaciones políticas inscritas en el Jurado Nacional de Elecciones, sobre sus posibles candidatos, en los procesos electorales que participen¹.

La información brindada por la Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral incluye: Antecedentes de sentencias condenatorias, certificados sobre órdenes de capturas nacionales e internacionales, vigentes o no vigentes, sentencias condenatorias con calidad de cosa juzgada, información de deudas producto de pago de tributos o multas, información de bienes registradas, entre otros

Mediante esta ventanilla, las organizaciones políticas pueden tomar conocimiento de información importante de sus precandidatos que les permitan tomar una mejor decisión al momento de elaborar sus listas para cargos políticos.

d) Ventanilla Única de Turismo

Fue creada mediante Ley 30344, Ley que crea la Ventanilla Única de Turismo, con la finalidad que los privados que se encuentren interesados en promover el sector turismo puedan realizar todos los trámites de autorizaciones necesarias en una sola ventanilla.

La ley dispone que Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, sector encargado de la administración de la ventanilla única, mediante reglamento, disponga los trámites que serían incluidas en la Ventanilla Única de Turismo y cuáles serían los procedimientos que serán adecuados para tal fin.

e) Ventanilla Única del Sector Producción

Mediante Decreto Supremo 013-2014-PRODUCE, se ha creado la Ventanilla Única de Sector Producción, con la finalidad de fortalecer la simplificación administrativa mediante la automatización progresiva de los procedimientos a cargo del Sector producción.

La finalidad es ahorrar costos y acortar los plazos de atención en los servicios que brinda el Ministerio de la Producción, los programas y proyectos del mismo sector.

¹ Artículo 1 de la Ley 30322, Ley que crea la ventanilla única de antecedentes para uso electoral.

2. ALGUNAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE RECIBEN RECLAMOS DE LOS USUARIOS

a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Fue creado mediante Ley 25868, en noviembre de 1992, como un organismo dependiente del entonces Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, hoy se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

El INDECOPI², tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

El INDECOPI se encarga de diversos temas como protección al consumidor, defensa de la competencia, procedimientos concursales, protección a la propiedad intelectual, fiscalización, entre otros.

A nivel nacional, INDECOPI cuenta con 35 locales³ donde brinda sus servicios a los ciudadanos.

OFICINA	UBICACIÓN
Callao	Av. Elmer Faucett s/n (Aeropuerto Internacional Jorge Chávez).
Congreso	Plaza José Faustino Sánchez Carrión - Jr. Andahuaylas S/N - Cercado de Lima, Puerta posterior del Congreso de la República, Sótano.
Gamarra	Av. Prolongación Huánuco 2108, La Victoria.
Sede Central - Lima Sur	Calle de la Prosa 104, San Borja.
Lima Norte	Av. Carlos Izaguirre N° 988, Urbanización Las Palmeras, Los Olivos.
MAC Callao	CC. Mall Aventura Plaza.
MAC Lima Norte	CC. Plaza Norte, Sótano (frente a Maestro Home Center).
MAC Ventanilla	Cuadras 6 y 7, Calle Las Gaviotas Mza. C10.
San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 1771 - San Juan de Lurigancho.
Amazonas	Jr. Ayacucho 1073 - Chachapoyas.
Ancash - Huaraz	Av. Agustín Gamarra N° 671, Huaraz.
Ancash - Chimbote	Jr. Elías Aguirre N° 130, Chimbote.
Apurímac	Av. Andrés Avelino Cáceres N° 211, Abancay.
Arequipa	Mz. O Lt. 20 - Urbanización La Esperanza, Distrito de José Luis Bustamante y Ribero.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N° 1387, Ayacucho.

² Información tomada de: www.indecopi.gob.pe

³ Información tomada de: www.indecopi.gob.pe

Cajamarca	Jr. Amazonas N° 785.
Cusco	Urbanización Constanza Mz. A-11-2, Wanchaq.
Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 133 - Huancavelica.
Huánuco	Jr. Bolívar N° 337 - Huánuco.
Ica	Av. Conde de Nieva N° 446, Urb. Luren.
Junín - Huancayo	Pasaje Comercial N° 474, El Tambo.
Junín - La Merced	Jr. Los Robles N° 102 - Urb. Capelo, La Merced - Chanchamayo - Junín.
La Libertad	Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés II etapa.
Lambayeque	Los Tumbos N° 245, Urb. Santa Victoria-Chilayo.
Loreto	Calle Putumayo N° 446 - Iquitos.
Madre de Dios	Jr. Piura N° 425 Mz. 1-Y, Lote 4 - Puerto Maldonado.
Moquegua	Jr. Abtao N° 814, Dpto. A - Ilo.
Pasco	Asociación Pro Vivienda UNDAC Mz. Q Lt. 02 - Distrito de Yacancha.
Piura	Av. Los Cocos N° 181-183, Urb. Club Grau.
Puno	Jr. Ancash N° 146 - Cercado, Puno.
San Martín	Jr. Antonio Raymondí N° 328, Tarapoto.
Tacna	Avenida Bolognesi N° 158, esq. con Calle Arequipa N° 110, Cercado de Tacna.
Tumbes	Av. Francisco Navarrete N° 103 - Tumbes.
Ucayali	Av. Sáenz Peña N° 485, Pucallpa.
VRAEM	Av. Amiba Perú cuadra 1 S/N Pichari - Interior del Local de Organizaciones Sociales de Base - Pichari, La Convención-Cusco.

b) Organismo Supervisor De Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

Fue creado mediante Decreto Legislativo 702; Ley de Telecomunicaciones, norma que desarrolla lo concerniente a OSIPTEL en el capítulo XV, se establece que esta institución reemplazará a la Comisión Reguladora de Tarifas de Comunicaciones.

OSIPTEL⁴ tiene la finalidad de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios de telecomunicaciones brindados al usuario y proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, de prácticas contrarias a la libre competencia. En este sentido, tiene por objetivo: incrementar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones y mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

⁴ Información tomada de: www.osiptel.gob.pe

A nivel nacional, OSIPTEL cuenta con 38 locales⁵ en los cuales brinda sus servicios al público en general:

OFICINA	UBICACIÓN
Amazonas	Jr. Ayacucho 956, Chachapoyas.
Ancash – Chimbote	Av. Francisco Bolognesi 488, Chimbote.
Ancash – Huaraz	Jr. Sucre 765, 3er piso, Huaraz.
Apurímac	Av. Núñez 105, Abancay.
Arequipa	Calle Francisco Mostajo 313, Yanahuara.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres 1213, Huamanga.
Cajamarca	Av. Vía Evitamiento Norte 2266.
Cajamarca - Jaén	Calle Simón Bolívar 1520.
Callao	Av. Sáenz Peña 199.
Cusco	Calle Zetas 109, interior 1 y 2.
Cusco - VRAEM	Av. Andrés Abelino Cáceres s/n – Pichari.
Huancavelica	Jr. Virrey Toledo Oeste 315.
Huánuco	Jr. Crespo y Castillo 778.
Ica	Calle Jazmines L-14, Urb. San Isidro.
Chincha	Av. Luis Massaro 586 – Chincha Alta.
Junín – Huancayo	Jr. Cusco 288 – Huancayo.
Junín – Salpo	Av. Micaela Bastidas con Jr. Augusto B. Leguía.
La Libertad	Jr. Junín 440, Trujillo.
Lambayeque	Calle Colón 432, Chiclayo.
Lima - Cercado	Av. Bolivia 380.
Lima Este	Av. Pirámide del Sol 428.
Lima Norte	Av. Las Palmeras 3901.
Lima Sur	Av. Los Héroes 471, San Juan de Miraflores.
Lima - Huacho	Calle Colón 150, Plaza de Armas.
Oficina Principal	Calle de la Prosa 136, San Borja.
Loreto – Iquitos	Jr. Sargento Lores 155.
Loreto – Yurimaguas	Calle Bolívar 200.
Madre de Dios	Av. Dos de Mayo 686, Tambopata.
Moquegua	Calle Tacna 625.
Pasco	Circunvalación Túpac Amaru.
Piura	Jr. Arequipa 1074.
Puno	Jr. Arequipa 851, cercado.
Puno - Juliaca	Jr. Noriega 287.
San Martín - Tarapoto	Jr. Jiménez Pimentel 137.
San Martín - Moyobamba	Av. Miguel Grau 757.
Tacna	Av. Bolognesi 193.
Tumbes	Calle Francisco Bolognesi 198.
Ucayali	Jr. Tarapacá 609.

c) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)

OSINERGMIN fue creado en el año 1996 con el nombre de OSINERG, mediante Ley 26734, como un organismo regulador, supervisor y fiscalizador

⁵ Información tomada de: www.osiptel.gob.pe

de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en los subsectores de electricidad e hidrocarburos⁶.

En el año 2007, mediante Ley 28964 se amplió su ámbito de acción al campo de la minería y pasó a denominarse OSINERGMIN, teniendo como misión regular, supervisar y fiscalizar los sectores de energía y minería.

A nivel nacional, OSINERGMIN cuenta con 43 locales⁷ que atienden directamente a la ciudadanía, en reclamos y quejas por servicios de telefonía:

OFICINA	UBICACIÓN
Amazonas	Jr. Ayacucho 701, Chachapoyas.
Anchash	Jr. Buenaventura Mendoza N° 710.
Apurímac	Jr. Apurímac N° 414, Abancay.
Apurímac	Av. Martínez 415, Andahuaylas.
Arequipa	Calle Benigno Balón Farfán N° 635 – Umacollo.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N° 1361-1363.
Cajamarca	Jr. Cruz de Piedra N° 608-A, Cercado.
Cajamarca	Calle Gregorio Matca N° 612, Chota.
Cajamarca	Calle San Martín 1028.
Cusco	Pse. Grace N° 115-B, cercado.
Cusco	Avenida Francisca Zubiaga 321 – Quillabamba.
Cusco	Inca Garcilaso de la Vega Mz. H2 Lote 54, Pichari.
Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 672, cercado (a una cuadra del Municipio).
Huánuco	Jr. General Prado N° 941, cercado.
Ica	Calle Orquídeas N° 158 - Urb. San Isidro.
Junín	Jr. Tarma N° 235 la merced, Chanchamayo.
Junín	Jr. Amazonas N° 1088 (esquina con Jr. Jauja), Tarma.
Junín	Av. Las Malvinas MZ 47 LT 2, Mazamari.
Junín	Calle San José N° 284, Huancayo.
La Libertad	Jr. José Gálvez N° 296, Tayabamba.
La Libertad	Calle Marcelo Come N° 253, Urb. San Andrés, I Etapa.
Lambayeque	Calle Los Mirtos N° 155, esquina con Calle Los Claveles, Chiclayo.
Lima	Av. Túpac Amaru 285, Huecho.
Lima	Av. Los Eucaliptos N°1238. MZ A lote 29, Urb. Los Robles.
Lima	Jr. O'higgins 101. Plaza San Martín, San Vicente de Cañete.
Lima	Av. Próceres de la Independencia N° 1756, San Juan de Lurigancho.
Lima	Av. Santiago Antúnez de Mayolo N° 1277-1281, Los Olivos.
Lima	Av. Guillermo Billinghurst N° 1085.

⁶ Artículo 1 de la Ley 26734.

⁷ Información tomada de: www.osinergmin.gob.pe

Lima	Av. Arequipa 2652, San Isidro – Lima.
Lima	Jr. Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar – Lima.
Callao	Av. Sáenz Peña 988, Callao.
Loreto	Calle Brasil N° 650, Iquitos.
Loreto	José Riera N° 127, Yurimaguas.
Madre de Dios	Jr. Piura N° 421, Tambopata.
Moquegua	Calle Moquegua N° 845 (a media cuadra de la Plaza de Armas).
Pasco	Calle Agustín Gamarra N° 107, Urb. San Juan Pampa.
Piura	Av. Los Cocos N° 468, Urb. Club Grau, Cercado.
Puno	Jr. Piura N° 534 Urb. la Rinconada, Juliaca, San Román – Puno.
Puno	Jr. Lima N° 715, Cercado.
San Martín	Jr. San Martín N° 318, Tarapoto.
Tacna	Av. San Martín N° 844, Cercado, Tacna.
Tumbes	Jr. Ayacucho N° 144 (espalda de la Plaza de Armas).
Ucayali	Jr. Libertad N° 380, Calleria - Coronel Portillo.

d) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

OSITRAN fue creado en el año 1998, mediante Ley 26917, como un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

OSITRAN⁸ tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

Adicionalmente, tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

OSITRAN actualmente sólo cuenta con tres oficinas de atención ubicadas en San Isidro, Surquillo y en el Callao; sin embargo, cuenta además con varios

⁸ Información tomada de: www.ositran.gob.pe/nosotros/quienes-somos.html

puestos de atención a los usuarios que se encuentran en las propias estaciones de servicios de transporte público.

e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, carga y Mercancías (SUTRAN)

SUTRAN fue creado en el año 2009, mediante la aprobación de la Ley 29380, como una entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar, las actividades de transportes de personas, carga y mercancías, en el ámbito nacional e internacional.

SUTRAN es competente para supervisar el cumplimiento de normas de tránsito y las establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos, asimismo.

SUTRAN, cuenta con un aplicativo que puede ser descargado en dispositivos móviles y permite realizar denuncias sobre temas de su competencia en tiempo real. Asimismo, cuenta con 17 locales⁹ a nivel nacional, donde presta sus servicios a los ciudadanos:

OFICINA	UBICACIÓN
Anchash	Av. Gamarra 201.
Arequipa	Av. Andrés Avelino Cáceres, Urb. Quinta Tristán V-1 lote F.
Ayacucho	Jr. Garcilaso de la vega N° 743.
Cusco	v. 28 de Julio J-1 Esquina con Calle Los Girasoles Mz J Lte 1.
Huánuco	Jr. 28 de Julio N° 315 – Huánuco.
Ica	Calle Servilio Gutiérrez N° 137.
Junín	Av. Carmel del Solar N° 1055.
La Libertad	Calle Jorge Bizel 336 Ref. Cuadra 7 de la Avenida Manuel Vera Enriquez.
Lambayeque	Calle Enrique Vaca Matos Mz 8 Lote 10 Urb. FONAVI.
Lima	Av. Arequipa 1593.
Madre de Dios	Av. Andrés Avelino Cáceres 570.
Moquegua	Calle Cusco N° 111.
Piura	Urb. Angamos Mz S, Lote 2 -1ª Etapa.
Puno	Jr. Carabaya N°158 – Barrio Portefo.
San Martín	Jr. Varacaidillo 162, Moyobamba.
Tacna	Calle Olga Grohmann N°1038.
Tumbes	Av. Tumbes Norte 153.

⁹ Información tomada de: www.sutran.gob.pe

f) **Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS)**

SUNASS fue creado el año 1992, mediante Ley 25965, que autorizaba su creación como Institución Pública Descentralizada del Ministerio de la Presidencia, hoy depende de la Presidencia del Consejo de Ministros.

SUNASS, cuenta con personería de derecho público y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, además cuenta con diversas funciones como: supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar y solucionar controversias. SUNASS cuenta con 15 locales¹⁰ a nivel nacional, donde recibe las denuncias de los ciudadanos:

OFICINA	UBICACIÓN
Arequipa	Urbanización Cabaña María H-18 Piso 1, Cercado.
Ayacucho	Jr. Lima 145 Interior 7, Huamanga.
Cajamarca	Av. Evitamiento Norte, Cajamarca.
Chiclayo	Av. Grau 395, Chiclayo.
Cusco	Ruiseñores – Portal de Panes 123, interior 104.
Huancayo	Jr. Ayacucho 293, Huancayo
Huánuco	Jr. Dámaso Beraún 548
Ica	Prolongación Ayabaca L – 13, Urb. San Isidro.
Iquitos	Calle Ricardo Palma 167.
Lima Norte	Pasaje Húsares de Junín 166, Comas.
Piura	Calle Junín 1018, Cercado.
Puno	Av. La Torre 449.
Tacna	Calle Varela 123-B Cercado.
Trujillo	Pasaje Gerónimo de la Torre 210, Urb. Las Quimlanas.
Tumbes	Av. Bolognesi 118.

3. **PROBLEMÁTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES**

Tal como hemos descrito en el punto anterior son diversas las entidades de la administración pública que reciben cotidianamente quejas, reclamos y denuncias e parte de usuarios insatisfechos con la adquisición de bienes o prestaciones de servicios.

Dichos usuarios tienen la necesidad de presentar su reclamo, sin embargo, todo se complica por la frondosa normativa existente en cada uno de los casos, la multiplicidad de requisitos que se solicitan para presentar quejas, reclamos o denuncias, dependiendo de la entidad ante la cual presentaremos nuestro reclamo y escasos puntos de atención a nivel nacional.

¹⁰ Información tomada de: www.sunass.gob.pe

Es distinto el procedimiento cuando se trata de un reclamo telefónico o si se trata de un reclamo por un tema de energía, o por un producto defectuoso o por temas de competencia desleal.

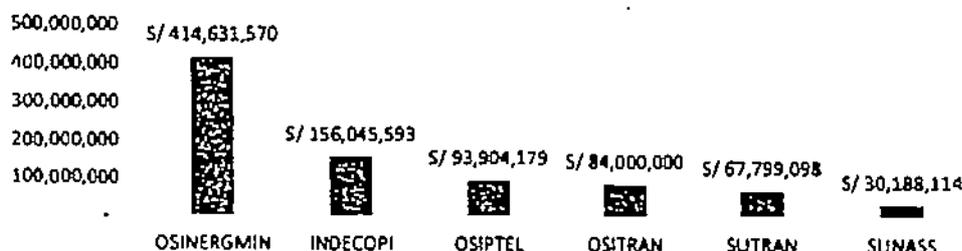
Adicionalmente, se debe contar con que no en todas las regiones se encuentra distribuidas en forma equidistante las oficinas de todas las entidades públicas que reciben quejas, reclamos o denuncias, ello no permite un verdadero acercamiento a los usuarios por parte de la administración pública, por el contrario complica el acceso a los centros de atención.

Peores son los casos en los que los usuarios no cuentan con una oficina de reclamo cerca y no se les permite presentar sus quejas, reclamos o denuncias por otra vía más que la presencial.

Observamos en el punto anterior que varias las instituciones públicas que repiten oficinas en varias regiones del territorio nacional y mientras algunas cuentan con una oficina en casi la totalidad de las regiones, existen otras oficinas que cuentan con una red de atención mucho menos grande. Ello quizá se deba la diferencia en los presupuestos de las instituciones, por ejemplo, podemos observar en el año 2016, presupuestos muy distintos entre entidades públicas encargadas de procesar las quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía.

Como se aprecia en el cuadro líneas abajo, el rango de diferencia entre una y otra institución es del orden de 384 millones de soles, lo cual no es poca cosa, asimismo, las diferencias en la cantidad de oficina y personal es también grande, mientras OSINERGMIN cuenta con 43 locales, OSITRAN cuenta con sólo un local¹¹, lo que hace muy difícil la administración de las quejas, reclamos y denuncias contando con presupuestos y cifras tan dispares.

PRESUPUESTO POR ENTIDAD 2016 (EN SOLES)



Fuente: Consulta amigable MEF – Elaboración propia

¹¹ Sin tomar en cuenta los módulos de atención que existen.

En total, todas las oficinas de las entidades descritas en el punto precedente suman 150 locales en todo el país, ello no sería un problema si es que no se repitieran el número de locales por cada región. Existe por ejemplo, una oficina de cada una de las seis entidades en Arequipa, cuando sólo un local podría atender todos los casos de todas las entidades en su conjunto.

Gasto de 6 locales, pago de 6 recibos de luz, pago de 6 recibos de aguas, pago de personal para los 6 locales, hace ineficiente el gasto de los escasos recursos públicos, por ello, es necesario que las entidades se pongan de acuerdo para utilizar más eficiente y eficazmente los recursos de sus presupuestos.

El Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Locales y Centros Poblados 2015¹², señala en su presentación que en todo nuestro país existen 196 provincias y 1,646 distritos a febrero del 2015, entonces habiendo tantos distritos por cubrir, lo más lógico es que los 150 locales que suman todas las Instituciones públicas sean operados uno por provincia, sin embargo, son varias provincias que tienen varios de estos locales y existen provincias que no cuentan con local propio.

Adicionalmente, la existencia de 1,646 municipalidades hace casi imposible contar con oficinas propias en cada uno de los municipios por lo que se hace imperante convenios de colaboración con los municipios locales, con la finalidad que puedan brindar espacios a las Instituciones para recibir quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía sin que tengan la necesidad de movilizarse a otras provincias.

Adicionalmente, resulta importante contar con una única plataforma que permita realizar denuncias en forma virtual, algo como lo implementado por Alerta SUTRAN, debe ser implementado por todas las entidades que reciben las quejas ciudadanas, del mismo modo, resulta importante implementar una única central telefónica para este caso.

4. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En la fórmula legal hemos planteado para dar solución a la problemática descrita en la presente iniciativa la creación de una Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores que permitirá facilitar a los usuarios la tramitación de sus quejas, reclamos y denuncias en los locales de entidades públicas más cercanos a sus lugares de residencia.

¹² Ver: www.inel.gob.pe/media/MenuRecurso/publicaciones_digitales/Est/Lib1201/index.html

Entidades competentes

En dicha ventanilla, todas las entidades competentes que reciben quejas, reclamos y denuncias, quejas y denuncias de la ciudadanía trabajarán en forma conjunta con la finalidad de prestar sus servicios en forma más cercana a los ciudadanos. De esta forma, compartirán infraestructura y crearán un formulario físico y virtual para la presentación de quejas, reclamos y denuncias.

En principio hemos planteado que sean 6 las entidades que trabajen juntas bajo la propuesta de Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, pensando que posteriormente el Poder Ejecutivo establezca cuáles serán las entidades competentes que ingresarán a formar parte de la ventanilla única. En la exposición de motivos hemos desarrollado algunas de las que posiblemente podrían ser tomadas en cuenta pero depende del propio Ejecutivo establecer cuáles serán estas a futuro.

Formato único

Planteamos además la creación de un formato único que debe ser elaborado en conjunto por las entidades que el Poder Ejecutivo determine que formen parte de la ventanilla única, dicho formato estandarizado permitirá no sólo contar con un único documento de reclamo o queja, sino que principalmente será un elemento orientador a una estandarización de los procedimientos de forma tal que busque una prestación de servicios eficiente.

Infraestructura unificada

Planteamos que los 150 locales existentes se ubiquen todos en una diferente provincia de forma tal que las entidades no tengan 6 locales en un mismo territorio duplicando costos innecesarios para el Estado. Entonces la propuesta apunta a reducir los gastos de las entidades públicas competentes que compartirán un mismo ambiente para recibir los reclamos de la ciudadanía.

También tendremos en cuenta a los gobiernos regionales, provinciales y locales que podrán suscribir convenios para otorgar ambientes físicos donde las entidades participantes de la ventanilla única puedan establecer oficinas.

Con infraestructura también nos estamos refiriendo a la infraestructura virtual y telefónica de forma tal que los usuarios puedan presentar sus reclamos de forma ágil y directa mediante aplicaciones móviles o llamadas telefónicas a una sola central que reúna a todas las entidades participantes de la ventanilla única.

CONCORDANCIA CON EL ACUERDO NACIONAL

La Vigésimo Cuarta Política de Estado del Acuerdo Nacional¹³ propone la afirmación de un Estado eficiente y transparente, que se comprometa a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos.

Asimismo, el Estado se compromete a atender las demandas de la población y asegurar su participación de la gestión de las políticas públicas, así como regulación de los servicios públicos, garantizando la adecuada defensa de los usuarios y protección a los consumidores.

En este contexto, es objetivo del Estado, es objetivo del Acuerdo Nacional incrementar la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites así como la provisión y prestación de servicios públicos y a ello precisamente apunta la presente propuesta.

EFFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La norma no modifica en estricto ninguna norma de rango constitucional, legal e infra legal, sino que establece un nuevo mecanismo por el cual los usuarios presentarán sus quejas, reclamos y denuncias.

La propuesta no busca derogar normas, sino compatibilizar las ya existentes con la finalidad de ahorrar tiempo y dinero a varias entidades del Estado que comparten una misma finalidad.

ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

Para el año 2016, la suma de los presupuestos de todas las entidades públicas que podrían participar en la ventanilla única propuesta por la presente ley suman en total S/ 846'568,554 soles que no son distribuidos en forma equitativa ni mucho menos.

Con dicho presupuesto las diversas entidades tienen que establecer donde abrirán sus oficinas desconcentradas en el territorio nacional, sin embargo, hemos notado que la

¹³ Ver: www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%BB/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/

distribución de las oficinas es poco eficiente ya que está determinado por cada Institución que representa.

Como podemos apreciar en el cuadro líneas abajo, existen un total de 150 oficinas de atención de sólo seis instituciones públicas que reciben quejas, reclamos y denuncias a nivel nacional dispersas a nivel nacional. Varias de las oficinas instaladas en regiones tienen su contraparte en otra oficina similar de las entidades que se encargan de regular los servicios públicos, algunas ubicadas incluso en la misma calle, lo que nos hace pensar que no se están utilizando eficientemente los recursos con que contamos.

Por ejemplo, en Ancash existen seis oficinas: 1 de OSINERGMIN, 2 de INDECOPI, 2 de OSIPTEL, 1 de SUTRAN, pero ninguna de SUNASS ni de OSITRAN. De forma similar, en Cajamarca existen 7 oficinas; 3 de OSINERGMIN, 1 de INDECOPI, 2 de OSIPTEL y 1 de SUNASS, pero ninguna oficina de OSITRAN.

Esta dispersión de oficinas que determina que en un territorio lleguen a haber 24 oficinas y en otro ninguna oficina, no sólo es perjudicial para el usuario, sino que también lo es para las mismas instituciones que no llegan a tener la cobertura que podrían si trabajaran en conjunto.

NÚMERO DE OFICINAS POR ENTIDAD EN CADA REGIÓN

OFICINA	OSINERGMIN	INDECOPI	OSIPTEL	OSITRAN	SUTRAN	SUNASS	TOTAL
Amazonas	1	1	1				3
Ancash	1	2	2		1		6
Apurímac	2	1	1				4
Arequipa	1	1	1		1	1	5
Ayacucho	1	1	1		1	1	5
Cajamarca	3	1	2			1	7
Cusco	3	1	1		1	1	7
Huancavelica	1	1	1				3
Huánuco	1	1	1		1	1	5
Ica	1	1	2		1	1	6
Junín	4	2	2		1	1	10
La Libertad	2	1	1		1	1	6
Lambayeque	1	1	1		1	1	5
Lima	8	8	8	2	1	2	25
Callao	1	3		1			5
Loreto	2	1	2			1	6
Madre de Dios	1	1	1		1		4
Moquegua	1	1	1		1		4
Pasco	1	1	1				3

Piura	1	1	1		1	1	5
Puno	2	1	2		1	1	7
San Martín	1	1	1		1		4
Tacna	1	1	1		1	1	5
Tumbes	1	1	1		1	1	5
Ucayali	1	1	1				3
VRAEM		1	1				2
TOTAL DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL							150

Fuente: páginas web de las instituciones señaladas – elaboración propia.

Entonces, plantear un trabajo en conjunto entre todas las instituciones públicas evidentemente dará un mejor resultado y las 150 oficinas instaladas actualmente, podrían tener una mejor y mayor cobertura en cada una de las 196 provincias existentes, ahorrando dinero para el Estado además de tiempo y dinero para los usuarios; más aún cuando las 150 oficinas hoy en día sólo cubren el 30% de las provincias existentes a nivel nacional.

18588-2016/55501.

Lima, 3 de noviembre de 2016

Oficio N° 378-2016-2017-CODECO/CR

Señor
GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente de Consejo Directivo de OSIPTEL
Calle La Prosa 136
San Borja.-

OSIPTEL.
2016 NOV -7 AM 8:48
RECIBIDO

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente en la oportunidad de manifestarle que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, que me honro en presidir, ha recibido para estudio y dictamen el proyecto de ley 443/2016-CR, mediante el cual se propone una ley que crea la ventanilla única de reclamos de consumidores.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 de la Constitución Política del Perú y del artículo 87 del Reglamento de Congreso de la República, solicito a usted se sirva emitir, a la brevedad posible, opinión sobre la mencionada iniciativa legislativa. Se adjunta proyecto de ley.

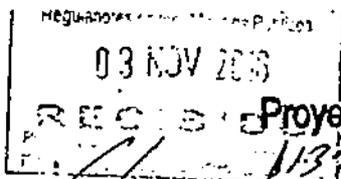
Hago propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



JUAN CARLOS GONZALES ARDILES
Presidente
Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

JCGA/ku



Proyecto de Ley N° 443/2016 - CR



CONGRESO DE LA REPUBLICA
ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO



CONGRESISTA JUAN CARLOS GONZALES ARDILES

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

LG 0468

El Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa del Congresista de la República **JUAN CARLOS GONZALES ARDILES**, en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y conforme al artículo 75 del Reglamento del Congreso, propone el siguiente proyecto de ley:

LEY QUE CREA LA VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE CONSUMIDORES

Artículo 1.- Creación de Ventanilla Única de Reclamos

Crease la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública.

Artículo 2.- Entidades que forman parte de la Ventanilla Única

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en una primera etapa, son las siguientes:

- a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- b) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN.
- c) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
- d) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
- e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN.
- f) Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento – SUNASS.

Artículo 3.- Formulario Único de Reclamos

Las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un formulario único estandarizado de presentación de quejas, reclamos y denuncias, el mismo que podrá ser ingresado de forma física o virtual.

Artículo 4.- Infraestructura física unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores comparten la infraestructura física de atención al público de forma tal que faciliten el acceso de los consumidores a presentar sus quejas, reclamos y denuncias de los productos o servicios que adquieren o se les suministre.

Los gobiernos locales, provinciales y regionales, vía convenio, brindan espacios físicos para que las entidades competentes establezcan puntos de atención conjunta, mediante la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Artículo 5.- Infraestructura virtual unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un único formulario en línea para presentar quejas, reclamos y denuncias vía internet.

Asimismo, elaboran una aplicación móvil que permita un contacto más cercano con los ciudadanos, quienes podrán presentar sus quejas, reclamos y denuncias por dicho medio; así como hacer seguimiento a sus procedimientos.

Artículo 6.- Atención telefónica unificada

Las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la implementación de una central telefónica única para la atención a los usuarios a nivel nacional.

Disposiciones Finales

Primera.- En forma progresiva, otras entidades públicas que designe el Poder Ejecutivo; formarán parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, hasta abarcar la totalidad de entidades que tienen competencia en materia de consumo, de acuerdo con las realidades presupuestales de cada una de ellas.

Segunda.- El Poder Ejecutivo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, reglamentará la presente norma en un plazo máximo de 90 (noventa) días calendarios.

Lima, setiembre de 2016



JUAN CARLOS GONZALES ARDILES
Congresista de la República

Luis F. Galarreta Velarde
Portavoz (T)
Grupo Parlamentario Fuerza Popular

Paloma Noceda

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 02 de Noviembre del 2016.

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 443 para su estudio y dictamen, a la(s) Comisión(es) de

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN, GOBIERNOS LOCALES Y FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL ESTADO.

JOSÉ F. CEVASCO PIEDRA
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPUBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES

Existen varias normas de distinto rango que han creado ventanillas únicas de atención y es que en nuestro país los procedimientos originan burocracia que debe ser eliminada para hacer eficiente el servicio a los ciudadanos. Ya en nuestro país existen cinco tipos de ventanillas únicas que pasamos a detallar:

a) Ventanilla Única de Comercio Exterior

Fue creado mediante Decreto Supremo 165-2006-MEF y posteriormente se elevó a rango legal, mediante el Decreto Legislativo 1036, del mes de junio de 2008. Está a cargo de del Ministerio de Comercio exterior y Turismo.

Mediante la Ventanilla Única de Comercio Exterior las partes involucradas en una relación de comercio exterior y transporte Internacional gestionan los trámites propios del comercio ante todas las entidades en una sola ventanilla, consolidando la información, recortando los pasos para el comercio exterior.

b) Mejor Atención al Usuario (MAC)

La Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, se aprobó el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, mediante el cual se desarrollan acciones de implementación de ventanillas únicas virtuales presenciales, virtuales y telefónicas.

Mediante el Decreto Supremo N° 091-2001-PCM, se aprueba la implementación de la estrategia denominada "Mejor Atención al Ciudadano (MAC)", dicha estrategia comprenden plataformas presenciales únicas, plataforma telefónica única y plataforma virtual única. Está a cargo de del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. La estrategia denominada Mejor Atención al Ciudadano, se encuentra a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros y actualmente cuenta con cuatro centros de atención en Lima Norte, Callao, Ventanilla y Piura.

Los centros de mejor atención al ciudadano fueron creados con la finalidad de incluir a un conjunto de entidades públicas y privadas que ofrecen sus procedimientos y servicios en un mismo espacio físico, ahorrando tiempo y dinero a los ciudadanos, siendo la entidad responsable la Presidencia del Consejo de Ministros.

c) Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral

La Ley 30322, creó la Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral, la misma que tiene por finalidad brindar información a las organizaciones políticas inscritas en el Jurado Nacional de Elecciones, sobre sus posibles candidatos, en los procesos electorales que participen¹.

La información brindada por la Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral incluye: Antecedentes de sentencias condenatorias, certificados sobre órdenes de capturas nacionales e internacionales, vigentes o no vigentes, sentencias condenatorias con calidad de cosa juzgada, información de deudas producto de pago de tributos o multas, información de bienes registradas, entre otros

Mediante esta ventanilla, las organizaciones políticas pueden tomar conocimiento de información importante de sus precandidatos que les permitan tomar una mejor decisión al momento de elaborar sus listas para cargos políticos.

d) Ventanilla Única de Turismo

Fue creada mediante Ley 30344, Ley que crea la Ventanilla Única de Turismo, con la finalidad que los privados que se encuentren interesados en promover el sector turismo puedan realizar todos los trámites de autorizaciones necesarias en una sola ventanilla.

La ley dispone que Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, sector encargado de la administración de la ventanilla única, mediante reglamento, disponga los trámites que serían incluidas en la Ventanilla Única de Turismo y cuáles serían los procedimientos que serán adecuados para tal fin.

e) Ventanilla Única del Sector Producción

Mediante Decreto Supremo 013-2014-PRODUCE, se ha creado la Ventanilla Única de Sector Producción, con la finalidad de fortalecer la simplificación administrativa mediante la automatización progresiva de los procedimientos a cargo del Sector producción.

La finalidad es ahorrar costos y acortar los plazos de atención en los servicios que brinda el Ministerio de la Producción, los programas y proyectos del mismo sector.

¹ Artículo 1 de la Ley 30322, Ley que crea la ventanilla única de antecedentes para uso electoral.

2. ALGUNAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE RECIBEN RECLAMOS DE LOS USUARIOS

a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Fue creado mediante Ley 25868, en noviembre de 1992, como un organismo dependiente del entonces Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, hoy se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

El INDECOPI², tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

El INDECOPI se encarga de diversos temas como protección al consumidor, defensa de la competencia, procedimientos concursales, protección a la propiedad intelectual, fiscalización, entre otros.

A nivel nacional, INDECOPI cuenta con 35 locales³ donde brinda sus servicios a los ciudadanos.

OFICINA	UBICACIÓN
Callao	Av. Elmer Faucett s/n (Aeropuerto Internacional Jorge Chávez).
Congreso	Plaza José Faustino Sánchez Carrión - Jr. Andahuaylas S/N - Cercado de Lima, Puerta posterior del Congreso de la República, Sótano.
Gamarra	Av. Prolongación Huánuco 2108, La Victoria.
Sede Central - Lima Sur	Calle de la Prosa 104, San Borja.
Lima Norte	Av. Carlos Izaguirre N° 988, Urbanización Las Palmeras, Los Olivos.
MAC Callao	CC. Mall Aventura Plaza.
MAC Lima Norte	CC. Plaza Norte, Sótano (frente a Maestro Home Center).
MAC Ventanilla	Cuadras 6 y 7, Calle Las Gaviotas Mza. C10.
San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 1771 - San Juan de Lurigancho.
Amazonas	Jr. Ayacucho 1073 - Chachapoyas.
Ancash - Huaraz	Av. Agustín Gamarra N° 671, Huaraz.
Ancash - Chimbote	Jr. Elías Aguirre N° 130, Chimbote.
Apurímac	Av. Andrés Avelino Cáceres N° 211, Abancay.
Arequipa	Mz. O Lt. 20 - Urbanización La Esperanza, Distrito de José Luis Bustamante y Ribero.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N° 1387, Ayacucho.

² Información tomada de: www.indecopi.gob.pe

³ Información tomada de: www.indecopi.gob.pe

Cajamarca	Jr. Amazonas N° 785.
Cusco	Urbanización Constanza Mz. A-11-2, Wanchaq.
Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 133 - Huancavelica.
Huánuco	Jr. Bolívar N° 337 - Huánuco.
Ica	Av. Conde de Nieva N° 448, Urb. Luren.
Junín - Huancayo	Pasaje Comercial N° 474, El Tambo.
Junín - La Merced	Jr. Los Robles N° 102 - Urb. Capelo, La Merced - Chanchamayo - Junín.
La Libertad	Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés II etapa.
Lambayeque	Los Tumbos N° 245, Urb. Santa Victoria-Chiclayo.
Loreto	Calle Putumayo N° 446 - Iquitos.
Madre de Dios	Jr. Piura N° 425 Mz. 1-Y, Lote 4 - Puerto Maldonado.
Moquegua	Jr. Abtao N° 614, Dpto. A - Ilo.
Pasco	Asociación Pro Vivienda UNDAC Mz. Q Lt. 02 - Distrito de Yacancha.
Piura	Av. Los Cocos N° 181-183, Urb. Club Grau.
Puno	Jr. Ancash N° 146 - Cercado, Puno.
San Martín	Jr. Antonio Raymendi N° 328, Tarapoto.
Tacna	Avenida Bolognesi N° 158, esq. con Calle Arequipa N° 110, Cercado de Tacna.
Tumbes	Av. Francisco Navarrete N° 103 - Tumbes.
Ucayali	Av. Sáenz Peña N° 485, Pucallpa.
VRAEM	Av. Arriba Perú cuadra 1 S/N Pichari - Interior del Local de Organizaciones Sociales de Base - Pichari, La Convención-Cusco.

b) Organismo Supervisor De Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

Fue creado mediante Decreto Legislativo 702; Ley de Telecomunicaciones, norma que desarrolla lo concerniente a OSIPTEL en el capítulo XV, se establece que esta institución reemplazará a la Comisión Reguladora de Tarifas de Comunicaciones.

OSIPTEL⁴ tiene la finalidad de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios de telecomunicaciones brindados al usuario y proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, de prácticas contrarias a la libre competencia. En este sentido, tiene por objetivo: incrementar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones y mejorar la gestión Institucional buscando niveles de excelencia.

⁴ Información tomada de: www.osiptel.gob.pe

A nivel nacional, OSIPTEL cuenta con 38 locales⁵ en los cuales brinda sus servicios al público en general:

OFICINA	UBICACIÓN
Amazonas	Jr. Ayacucho 958, Chachapoyas.
Ancash – Chimbote	Av. Francisco Bolognesi 488, Chimbote.
Ancash – Huaraz	Jr. Sucre 765, 3er piso, Huaraz.
Apurímac	Av. Núñez 105, Abancay.
Arequipa	Calle Francisco Mostajo 313, Yanahuara.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres 1213, Huamanga.
Cajamarca	Av. Vía Evitamiento Norte 2266.
Cajamarca - Jaén	Calle Simón Bolívar 1520.
Callao	Av. Sáenz Peña 199.
Cusco	Calle Zetas 109, Interior 1 y 2.
Cusco - VRAEM	Av. Andrés Bello Cáceres s/n – Pichari.
Huancavelica	Jr. Virrey Toledo Oeste 315.
Huánuco	Jr. Crespo y Castillo 778.
Ica	Calle Jazmines L-14, Urb. San Isidro.
Chincha	Av. Luis Massaro 586 – Chincha Alta.
Junín – Huancayo	Jr. Cusco 288 – Huancayo.
Junín – Satipo	Av. Micaela Bastidas con Jr. Augusto B. Leguía.
La Libertad	Jr. Junín 440, Trujillo.
Lambayeque	Calle Colón 432, Chiclayo.
Lima - Cercado	Av. Bolivia 380.
Lima Este	Av. Pirámide del Sol 428.
Lima Norte	Av. Las Palmeras 3901.
Lima Sur	Av. Los Héroes 471, San Juan de Miraflores.
Lima - Huacho	Calle Colón 150, Plaza de Armas.
Oficina Principal	Calle de la Prosa 136, San Borja.
Loreto – Iquitos	Jr. Sargento Lores 155.
Loreto - Yurimaguas	Calle Bolívar 200.
Madre de Dios	Av. Dos de Mayo 696, Tambopata.
Moquegua	Calle Tacna 625.
Pasco	Circunvalación Túpac Amaru.
Piura	Jr. Arequipa 1074.
Puno	Jr. Arequipa 851, cercado.
Puno - Juliaca	Jr. Noriega 287.
San Martín - Tarapoto	Jr. Jiménez Pimentel 137.
San Martín - Moyobamba	Av. Miguel Grau 757.
Tacna	Av. Bolognesi 193.
Tumbes	Calle Francisco Bolognesi 198.
Ucayali	Jr. Tarapacá 609.

c) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)

OSINERGMIN fue creado en el año 1996 con el nombre de OSINERG, mediante Ley 26734, como un organismo regulador, supervisor y fiscalizador

⁵ Información tomada de: www.osiptel.gob.pe

de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en los subsectores de electricidad e hidrocarburos⁶.

En el año 2007, mediante Ley 28964 se amplió su ámbito de acción al campo de la minería y pasó a denominarse OSINERGMIN, teniendo como misión regular, supervisar y fiscalizar los sectores de energía y minería.

A nivel nacional, OSINERGMIN cuenta con 43 locales⁷ que atienden directamente a la ciudadanía, en reclamos y quejas por servicios de telefonía:

OFICINA	UBICACIÓN
Amazonas	Jr. Ayacucho 701, Chachapoyas.
Anchash	Jr. Buenaventura Mendoza N° 710.
Apurímac	Jr. Apurímac N° 414, Abancay.
Apurímac	Av. Martínelli 415, Andahuaylas.
Arequipa	Calle Benigno Ballón Farfán N° 635 – Umacollo.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N° 1361-1363.
Cajamarca	Jr. Cruz de Piedra N° 608-A, Cercado.
Cajamarca	Calle Gregorio Malca N° 612, Chota.
Cajamarca	Calle San Martín 1028.
Cusco	Psje. Grace N° 115-B, cercado.
Cusco	Avenida Francisca Zublaqa 321 – Quillabamba.
Cusco	Inca Garcilaso de la Vega Mz. H2 Lote 54, Pichari.
Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 672, cercado (a una cuadra del Municipio).
Huánuco	Jr. General Prado N° 941, cercado.
Ica	Calle Orquídeas N° 158 - Urb. San Isidro.
Junín	Jr. Tarma N° 235 la merced, Chanchamayo.
Junín	Jr. Amazonas N° 1098 (esquina con Jr. Jauja), Tarma.
Junín	Av. Las Malvinas MZ 47 LT 2, Mazamari.
Junín	Calle San José N° 284, Huancayo.
La Libertad	Jr. José Gálvez N° 296, Tayabamba.
La Libertad	Calle Marcelo Come N° 253, Urb. San Andrés, I Etapa.
Lambayeque	Calle Los Mirtos N° 155, esquina con Calle Los Claveles, Chiclayo.
Lima	Av. Túpac Amaru 265, Huacho.
Lima	Av. Los Eucaliptos N°1238. MZ A lote 29, Urb. Los Robles.
Lima	Jr. O'higgins 101. Plaza San Martín, San Vicente de Cafete.
Lima	Av. Próceres de la Independencia N° 1756, San Juan de Lurigancho.
Lima	Av. Santiago Antúnez de Mayolo N° 1277-1281, Los Olivos.
Lima	Av. Guillermo Billinghurst N° 1085.

⁶ Artículo 1 de la Ley 26734.

⁷ Información tomada de: www.osinergmin.gob.pe



Lima	Av. Arequipa 2652, San Isidro – Lima.
Lima	Jr. Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar – Lima.
Callao	Av. Sáenz Peña 988, Callao.
Loreto	Calle Brasil N° 650, Iquitos.
Loreto	José Riera N° 127, Yurimaguas.
Madre de Dios	Jr. Piura N° 421, Tambopata.
Moquegua	Calle Moquegua N° 645 (a media cuadra de la Plaza de Armas).
Pasco	Calle Agustín Gamarra N° 107, Urb. San Juan Pampa.
Piura	Av. Los Cocos N° 468, Urb. Club Grau, Cercado.
Puno	Jr. Piura N° 534 Urb. la Rinconada. Juliaca, San Román – Puno.
Puno	Jr. Lima N° 715, Cercado.
San Martín	Jr. San Martín N° 318, Tarapoto.
Tacna	Av. San Martín N° 844, Cercado, Tacna.
Tumbes	Jr. Ayacucho N° 144 (espalda de la Plaza de Armas).
Ucayali	Jr. Libertad N° 380, Cellería - Coronel Portillo.

d) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

OSITRAN fue creado en el año 1998, mediante Ley 26917, como un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

OSITRAN⁸ tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

Adicionalmente, tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

OSITRAN actualmente sólo cuenta con tres oficinas de atención ubicadas en San Isidro, Surquillo y en el Callao; sin embargo, cuenta además con varios

⁸ Información tomada de: www.ositran.gob.pe/nosotros/quienes-somos.html

puestos de atención a los usuarios que se encuentran en las propias estaciones de servicios de transporte público.

e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, carga y Mercancías (SUTRAN)

SUTRAN fue creado en el año 2009, mediante la aprobación de la Ley 29380, como una entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar, las actividades de transportes de personas, carga y mercancías, en el ámbito nacional e internacional.

SUTRAN es competente para supervisar el cumplimiento de normas de tránsito y las establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos, asimismo.

SUTRAN, cuenta con un aplicativo que puede ser descargado en dispositivos móviles y permite realizar denuncias sobre temas de su competencia en tiempo real. Asimismo, cuenta con 17 locales⁹ a nivel nacional, donde presta sus servicios a los ciudadanos:

OFICINA	UBICACIÓN
Anchash	Av. Gamarra 201.
Arequipa	Av. Andrés Aveïno Cáceres, Urb. Quinta Tristán V-1 lote F.
Ayacucho	Jr. Garcilaso de la vega N° 743.
Cusco	v. 28 de Julio J-1 Esquina con Calle Los Girasoles Mz J Lte 1.
Huánuco	Jr. 28 de Julio N° 315 – Huánuco.
Ica	Calle Sérvulo Gutiérrez N° 137.
Junín	Av. Calmeil del Solar N° 1055.
La Libertad	Calle Jorge Blzet 336 Ref. Cuadra 7 de la Avenida Manuel Vera Enríquez.
Lambayeque	Calle Enrique Vaca Matos Mz. B Lote 10 Urb. FONAVI.
Lima	Av. Arequipa 1593.
Madre de Dios	Av. Andrés Aveïno Cáceres 570.
Moquegua	Calle Cusco N° 111.
Piura	Urb. Angamos Mz.S, Lote 2 -1ª Etapa.
Puno	Jr. Carabaya N°158 – Barrio Portefío.
San Martín	Jr. Varacalillo 162, Moyobamba.
Tacna	Calle Olga Grohmann N°1038.
Tumbes	Av. Tumbes Norte 153.

⁹ Información tomada de: www.sutran.gob.pe

f) Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS)

SUNASS fue creado el año 1992, mediante Ley 25965, que autorizaba su creación como Institución Pública Descentralizada del Ministerio de la Presidencia, hoy depende de la Presidencia del Consejo de Ministros.

SUNASS, cuenta con personería de derecho público y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, además cuenta con diversas funciones como: supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar y solucionar controversias. SUNASS cuenta con 15 locales¹⁰ a nivel nacional, donde recibe las denuncias de los ciudadanos:

OFICINA	UBICACIÓN
Arequipa	Urbanización Cabaña María H-18 Piso 1, Cercado.
Ayacucho	Jr. Lima 145 interior 7, Huamanga.
Cajamarca	Av. Evitamiento Norte, Cajamarca.
Chiclayo	Av. Grau 395, Chiclayo.
Cusco	Ruiseñores – Portal de Panes 123, Interior 104.
Huancayo	Jr. Ayacucho 293, Huancayo
Huánuco	Jr. Dámaso Beraún 548
Ica	Prolongación Ayabaca L – 13, Urb. San Isidro.
Iquitos	Calle Ricardo Palma 187.
Lima Norte	Paseje Húsares de Junín 166, Comas.
Piura	Calle Junín 1016, Cercado.
Puno	Av. La Torre 449.
Tacna	Calle Varela 123-B Cercado.
Trujillo	Paseje Gerónimo de la Torre 210, Urb. Las Quintanas.
Tumbes	Av. Bolognesi 118.

3. PROBLEMÁTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

Tal como hemos descrito en el punto anterior son diversas las entidades de la administración pública que reciben cotidianamente quejas, reclamos y denuncias e parte de usuarios insatisfechos con la adquisición de bienes o prestaciones de servicios.

Dichos usuarios tienen la necesidad de presentar su reclamo, sin embargo, todo se complica por la frondosa normativa existente en cada uno de los casos, la multiplicidad de requisitos que se solicitan para presentar quejas, reclamos o denuncias, dependiendo de la entidad ante la cual presentaremos nuestro reclamo y escasos puntos de atención a nivel nacional.

¹⁰ Información tomada de: www.sunass.gob.pe

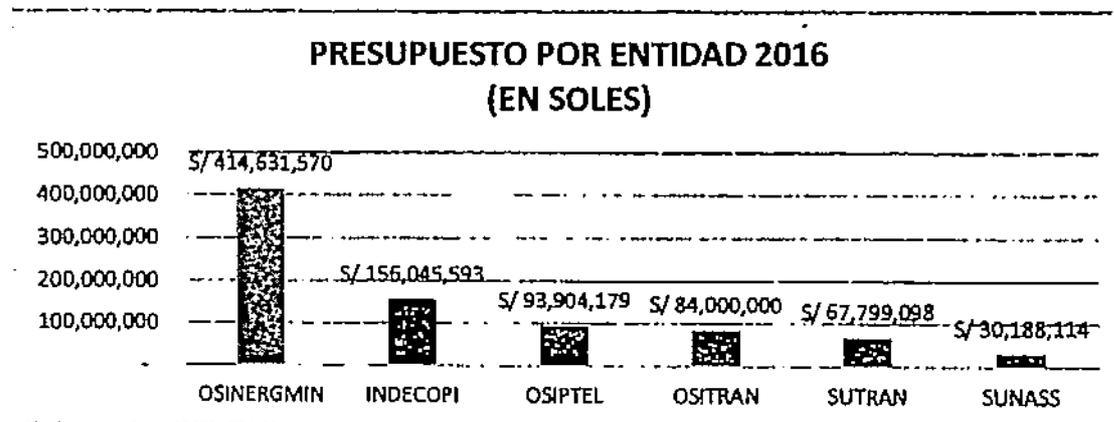
Es distinto el procedimiento cuando se trata de un reclamo telefónico o si se trata de un reclamo por un tema de energía, o por un producto defectuoso o por temas de competencia desleal.

Adicionalmente, se debe contar con que no en todas las regiones se encuentra distribuidas en forma equidistante las oficinas de todas las entidades públicas que reciben quejas, reclamos o denuncias, ello no permite un verdadero acercamiento a los usuarios por parte de la administración pública, por el contrario complica el acceso a los centros de atención.

Peores son los casos en los que los usuarios no cuentan con una oficina de reclamo cerca y no se les permite presentar sus quejas, reclamos o denuncias por otra vía más que la presencial.

Observamos en el punto anterior que varias las instituciones públicas que repiten oficinas en varias regiones del territorio nacional y mientras algunas cuentan con una oficina en casi la totalidad de las regiones, existen otras oficinas que cuentan con una red de atención mucho menos grande. Ello quizá se deba la diferencia en los presupuestos de las instituciones, por ejemplo, podemos observar en el año 2016, presupuestos muy distintos entre entidades públicas encargadas de procesar las quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía.

Como se aprecia en el cuadro líneas abajo, el rango de diferencia entre una y otra institución es del orden de 384 millones de soles, lo cual no es poca cosa, asimismo, las diferencias en la cantidad de oficina y personal es también grande, mientras OSINERGMIN cuenta con 43 locales, OSITRAN cuenta con sólo un local¹¹, lo que hace muy difícil la administración de las quejas, reclamos y denuncias contando con presupuestos y cifras tan dispares.



Fuente: Consulta amigable MEF – Elaboración propia

¹¹ Sin tomar en cuenta los módulos de atención que existen.

En total, todas las oficinas de las entidades descritas en el punto precedente suman 150 locales en todo el país, ello no sería un problema si es que no se repitieran el número de locales por cada región. Existe por ejemplo, una oficina de cada una de las seis entidades en Arequipa, cuando sólo un local podría atender todos los casos de todas las entidades en su conjunto.

Gasto de 6 locales, pago de 6 recibos de luz, pago de 6 recibos de aguas, pago de personal para los 6 locales, hace ineficiente el gasto de los escasos recursos públicos, por ello, es necesario que las entidades se pongan de acuerdo para utilizar más eficiente y eficazmente los recursos de sus presupuestos.

El Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Locales y Centros Poblados 2015¹², señala en su presentación que en todo nuestro país existen 196 provincias y 1,646 distritos a febrero del 2015, entonces habiendo tantos distritos por cubrir, lo más lógico es que los 150 locales que suman todas las instituciones públicas sean operados uno por provincia, sin embargo, son varias provincias que tienen varios de estos locales y existen provincias que no cuentan con local propio.

Adicionalmente, la existencia de 1,646 municipalidades hace casi imposible contar con oficinas propias en cada uno de los municipios por lo que se hace imperante convenios de colaboración con los municipios locales, con la finalidad que puedan brindar espacios a las instituciones para recibir quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía sin que tengan la necesidad de movilizarse a otras provincias.

Adicionalmente, resulta importante contar con una única plataforma que permita realizar denuncias en forma virtual, algo como lo implementado por Alerta SUTRAN, debe ser implementado por todas las entidades que reciben las quejas ciudadanas, del mismo modo, resulta importante implementar una única central telefónica para este caso.

4. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En la fórmula legal hemos planteado para dar solución a la problemática descrita en la presente iniciativa la creación de una Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores que permitirá facilitar a los usuarios la tramitación de sus quejas, reclamos y denuncias en los locales de entidades públicas más cercanos a sus lugares de residencia.

¹² Ver://www.inel.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1201/Index.html

Entidades competentes

En dicha ventanilla, todas las entidades competentes que reciben quejas, reclamos y denuncias, quejas y denuncias de la ciudadanía trabajarán en forma conjunta con la finalidad de prestar sus servicios en forma más cercana a los ciudadanos. De esta forma, compartirán infraestructura y crearán un formulario físico y virtual para la presentación de quejas, reclamos y denuncias.

En principio hemos planteado que sean 6 las entidades que trabajen juntas bajo la propuesta de Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, pensando que posteriormente el Poder Ejecutivo establezca cuáles serán las entidades competentes que ingresarán a formar parte de la ventanilla única. En la exposición de motivos hemos desarrollado algunas de las que posiblemente podrían ser tomadas en cuenta pero depende del propio Ejecutivo establecer cuáles serán estas a futuro.

Formato único

Planteamos además la creación de un formato único que debe ser elaborado en conjunto por las entidades que el Poder Ejecutivo determine que formen parte de la ventanilla única, dicho formato estandarizado permitirá no sólo contar con un único documento de reclamo o queja, sino que principalmente será un elemento orientador a una estandarización de los procedimientos de forma tal que busque una prestación de servicios eficiente.

Infraestructura unificada

Planteamos que los 150 locales existentes se ubiquen todos en una diferente provincia de forma tal que las entidades no tengan 6 locales en un mismo territorio duplicando costos innecesarios para el Estado. Entonces la propuesta apunta a reducir los gastos de las entidades públicas competentes que compartirán un mismo ambiente para recibir los reclamos de la ciudadanía.

También tendremos en cuenta a los gobiernos regionales, provinciales y locales que podrán suscribir convenios para otorgar ambientes físicos donde las entidades partícipes de la ventanilla única puedan establecer oficinas.

Con infraestructura también nos estamos refiriendo a la infraestructura virtual y telefónica de forma tal que los usuarios puedan presentar sus reclamos de forma ágil y directa mediante aplicaciones móviles o llamadas telefónicas a una sola central que reúna a todas las entidades participantes de la ventanilla única.

CONCORDANCIA CON EL ACUERDO NACIONAL

La Vigésimo Cuarta Política de Estado del Acuerdo Nacional¹³ propone la afirmación de un Estado eficiente y transparente, que se comprometa a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos.

Asimismo, el Estado se compromete a atender las demandas de la población y asegurar su participación de la gestión de las políticas públicas, así como regulación de los servicios públicos, garantizando la adecuada defensa de los usuarios y protección a los consumidores.

En este contexto, es objetivo del Estado, es objetivo del Acuerdo Nacional incrementar la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites así como la provisión y prestación de servicios públicos y a ello precisamente apunta la presente propuesta.

EFFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La norma no modifica en estricto ninguna norma de rango constitucional, legal e infra legal, sino que establece un nuevo mecanismo por el cual los usuarios presentarán sus quejas, reclamos y denuncias.

La propuesta no busca derogar normas, sino compatibilizar las ya existentes con la finalidad de ahorrar tiempo y dinero a varias entidades del Estado que comparten una misma finalidad.

ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

Para el año 2016, la suma de los presupuestos de todas las entidades públicas que podrían participar en la ventanilla única propuesta por la presente ley suman en total S/ 846'568,554 soles que no son distribuidos en forma equitativa ni mucho menos.

Con dicho presupuesto las diversas entidades tienen que establecer donde abrirán sus oficinas desconcentradas en el territorio nacional, sin embargo, hemos notado que la

¹³ Ver: www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-naclonal/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/

distribución de las oficinas es poco eficiente ya que está determinado por cada institución que representa.

Como podemos apreciar en el cuadro líneas abajo, existen un total de 150 oficinas de atención de sólo seis instituciones públicas que reciben quejas, reclamos y denuncias a nivel nacional dispersas a nivel nacional. Varias de las oficinas instaladas en regiones tienen su contraparte en otra oficina similar de las entidades que se encargan de regular los servicios públicos, algunas ubicadas incluso en la misma calle, lo que nos hace pensar que no se están utilizando eficientemente los recursos con que contamos.

Por ejemplo, en Ancash existen seis oficinas: 1 de OSINERGMIN, 2 de INDECOPI, 2 de OSIPTEL, 1 de SUTRAN, pero ninguna de SUNASS ni de OSITRAN. De forma similar, en Cajamarca existen 7 oficinas; 3 de OSINERGMIN, 1 de INDECOPI, 2 de OSIPTEL y 1 de SUNASS, pero ninguna oficina de OSITRAN.

Esta dispersión de oficinas que determina que en un territorio lleguen a haber 24 oficinas y en otro ninguna oficina, no sólo es perjudicial para el usuario, sino que también lo es para las mismas instituciones que no llegan a tener la cobertura que podrían si trabajaran en conjunto.

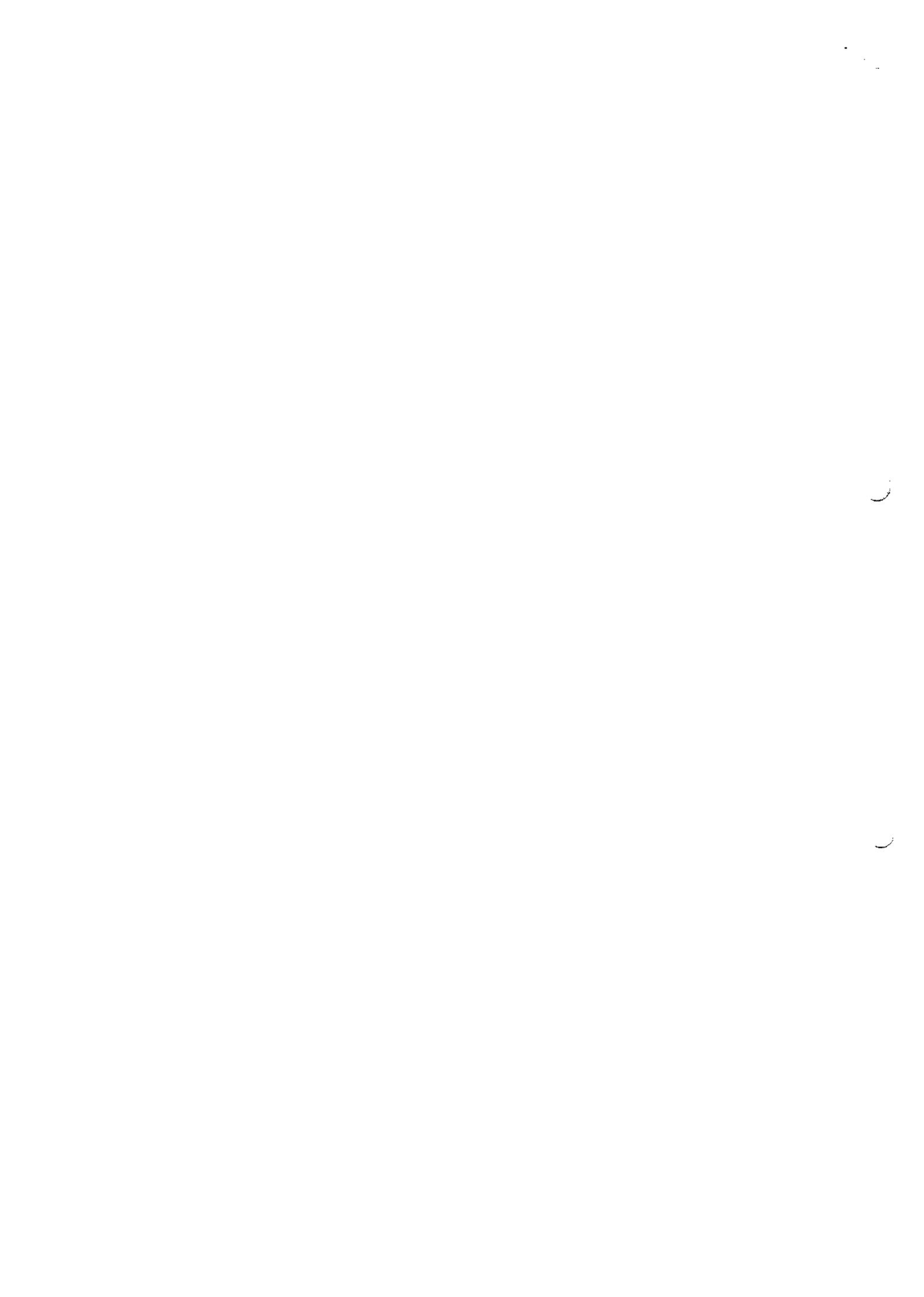
NÚMERO DE OFICINAS POR ENTIDAD EN CADA REGIÓN

OFICINA	OSINERGMIN	INDECOPI	OSIPTEL	OSITRAN	SUTRAN	SUNASS	TOTAL
Amazonas	1	1	1				3
Anchash	1	2	2		1		6
Apurímac	2	1	1				4
Arequipa	1	1	1		1	1	5
Ayacucho	1	1	1		1	1	5
Cajamarca	3	1	2			1	7
Cusco	3	1	1		1	1	7
Huancavelica	1	1	1				3
Huánuco	1	1	1		1	1	5
Ica	1	1	2		1	1	6
Junín	4	2	2		1	1	10
La Libertad	2	1	1		1	1	6
Lambayeque	1	1	1		1	1	5
Lima	8	6	6	2	1	2	25
Callao	1	3		1			5
Loreto	2	1	2			1	6
Madre de Dios	1	1	1		1		4
Moquegua	1	1	1		1		4
Pasco	1	1	1				3

Piura	1	1	1		1	1	5
Puno	2	1	2		1	1	7
San Martín	1	1	1		1		4
Tacna	1	1	1		1	1	5
Tumbes	1	1	1		1	1	5
Ucayali	1	1	1				3
VRAEM		1	1				2
TOTAL DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL							150

Fuente: páginas web de las instituciones señaladas – elaboración propia.

Entonces, plantear un trabajo en conjunto entre todas las instituciones públicas evidentemente dará un mejor resultado y las 150 oficinas instaladas actualmente, podrían tener una mejor y mayor cobertura en cada una de las 196 provincias existentes, ahorrando dinero para el Estado además de tiempo y dinero para los usuarios; más aún cuando las 150 oficinas hoy en día sólo cubren el 30% de las provincias existentes a nivel nacional.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



19244-2016/33201. V2
18588 (Versa sobre lo mismo)
Secretaría de Coordinación

Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú
Año de la consolidación del Mar de Grau

19684.2016/25.11.16

Lima, 11 de noviembre de 2016

OFICIO MÚLTIPLE N° 057-2016-PCM/SG/SC/OCP

Señor
GONZALO MARTÍN RUÍZ DÍAZ
Presidente del Consejo Directivo
Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones -
OSIPTEL
Presente.-

OSIPTEL
2016 NOV 16 11:50 AM
RECIBIDO

Asunto : Pedido de opinión sobre P.L. N° 443/2016-CR, que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores

Referencia: Oficio N° 375-2016-2017-CODECO/CR
Expediente N° 201641109

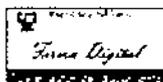
De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia, mediante el cual el señor Congresista Juan Carlos Gonzales Ardites, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, solicita opinión sobre el Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, que propone la Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

En relación a lo señalado en el párrafo anterior, teniendo en consideración el plazo establecido en el art. 87° del Reglamento del Congreso de la República, alcanzo el citado documento para su evaluación e informe respectivo, agradeciendo se sirva remitir el informe correspondiente al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, quien consolidará las opiniones que sobre el particular se emitan; debiendo realizarse las coordinaciones del caso, a fin de alcanzar una posición institucional del Poder Ejecutivo sobre el asunto en mención.

Hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado digitalmente por
CASTAÑEDA GONZÁLES Erick
Erick (FAU201621919276)
Máquina. Soy el autor del documento.
Fecha: 11/11/2016 18:08:48 -0500

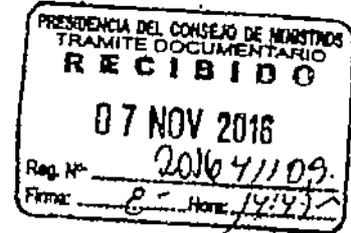




"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 3 de noviembre de 2016

Oficio N° 375-2016-2017-CODECO/CR



Señor
FERNANDO ZAVALA LOMBARDI
Presidente del Consejo de Ministros
Jr. Carabaya Cdra. 1 S/N - Lima
Presente.-

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente en la oportunidad de manifestarle que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, que me honro en presidir, ha recibido para estudio y dictamen el proyecto de ley 443/2016-CR, mediante el cual se propone una ley que crea la ventanilla única de reclamos de consumidores.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 de la Constitución Política del Perú y del artículo 87 del Reglamento de Congreso de la República, solicito a usted se sirva emitir, a la brevedad posible, opinión sobre la mencionada iniciativa legislativa. Se adjunta proyecto de ley.

Hago propicia la oportunidad para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



JUAN CARLOS GONZALES ARDILES
Presidente
Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

JCGA/ku

03 NOV 2016
RECIBIDO

Proyecto de Ley N° 443/2016-CR

10



CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
20 OCT 2016
RECIBIDO
Hora: 3:28 p.

CONGRESISTA JUAN CARLOS GONZALES ARDILES

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

LG 0468

El Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa del Congresista de la República **JUAN CARLOS GONZALES ARDILES**, en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y conforme al artículo 75 del Reglamento del Congreso, propone el siguiente proyecto de ley:

LEY QUE CREA LA VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMOS DE CONSUMIDORES

Artículo 1.- Creación de Ventanilla Única de Reclamos

Crease la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública.

Artículo 2.- Entidades que forman parte de la Ventanilla Única

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en una primera etapa, son las siguientes:

- a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- b) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN.
- c) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
- d) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
- e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN.
- f) Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento – SUNASS.

Artículo 3.- Formulario Único de Reclamos

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un formulario único estandarizado de presentación de quejas, reclamos y denuncias, el mismo que podrá ser ingresado de forma física o virtual.

Artículo 4.- Infraestructura física unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores comparten la infraestructura física de atención al público de forma tal que faciliten el acceso de los consumidores a presentar sus quejas, reclamos y denuncias de los productos o servicios que adquirieron o se les suministre.



CONGRESISTA JUAN CARLOS GONZALES ARDILES

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Los gobiernos locales, provinciales y regionales, vía convenio, brindan espacios físicos para que las entidades competentes establezcan puntos de atención conjunta, mediante la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Artículo 5.- Infraestructura virtual unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un único formulario en línea para presentar quejas, reclamos y denuncias vía internet.

Asimismo, elaboran una aplicación móvil que permita un contacto más cercano con los ciudadanos, quienes podrán presentar sus quejas, reclamos y denuncias por dicho medio; así como hacer seguimiento a sus procedimientos.

Artículo 6.- Atención telefónica unificada

Las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la implementación de una central telefónica única para la atención a los usuarios a nivel nacional.

Disposiciones Finales

Primera.- En forma progresiva, otras entidades públicas que designe el Poder Ejecutivo; formarán parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, hasta abarcar la totalidad de entidades que tienen competencia en materia de consumo, de acuerdo con las realidades presupuestales de cada una de ellas.

Segunda.- El Poder Ejecutivo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, reglamentará la presente norma en un plazo máximo de 90 (noventa) días calendario.

Lima, setiembre de 2016



JUAN CARLOS GONZALES ARDILES
Congresista de la República

Luis F. Galarreta Velarde
Portavoz (T)
Grupo Parlamentario Fuerza Popular

Noxeda

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 02 de Noviembre del 2016.

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77º del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 443 para su estudio y dictamen, a la(s) Comisión(es) de

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DESCENTRALIZACIÓN REGIONALIZACIÓN GOBIERNOS LOCALES Y HOSPEDAJE DE LA GESTIÓN DEL ESTADO.

JOSÉ E. CEVASCO PIEDRA
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPUBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES

Existen varias normas de distinto rango que han creado ventanillas únicas de atención y es que en nuestro país los procedimientos originan burocracia que debe ser eliminada para hacer eficiente el servicio a los ciudadanos. Ya en nuestro país existen cinco tipos de ventanillas únicas que pasamos a detallar:

a) Ventanilla Única de Comercio Exterior

Fue creado mediante Decreto Supremo 165-2006-MEF y posteriormente se elevó a rango legal, mediante el Decreto Legislativo 1036, del mes de junio de 2008. Está a cargo de del Ministerio de Comercio exterior y Turismo.

Mediante la Ventanilla Única de Comercio Exterior las partes involucradas en una relación de comercio exterior y transporte Internacional gestionan los trámites propios del comercio ante todas las entidades en una sola ventanilla, consolidando la información, recortando los pasos para el comercio exterior.

b) Mejor Atención al Usuario (MAC)

La Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, se aprobó el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, mediante el cual se desarrollan acciones de implementación de ventanillas únicas virtuales presenciales, virtuales y telefónicas.

Mediante el Decreto Supremo N° 091-2001-PCM, se aprueba la implementación de la estrategia denominada "Mejor Atención al Ciudadano (MAC)", dicha estrategia comprenden plataformas presenciales únicas, plataforma telefónica única y plataforma virtual única. Está a cargo de del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. La estrategia denominada Mejor Atención al Ciudadano, se encuentra a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros y actualmente cuenta con cuatro centros de atención en Lima Norte, Callao, Ventanilla y Piura.

Los centros de mejor atención al ciudadano fueron creados con la finalidad de incluir a un conjunto de entidades públicas y privadas que ofrecen sus procedimientos y servicios en un mismo espacio físico, ahorrando tiempo y dinero a los ciudadanos, siendo la entidad responsable la Presidencia del Consejo de Ministros.

c) Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral

La Ley 30322, creó la Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral, la misma que tiene por finalidad brindar información a las organizaciones políticas inscritas en el Jurado Nacional de Elecciones, sobre sus posibles candidatos, en los procesos electorales que participen¹.

La información brindada por la Ventanilla Única de Antecedentes para Uso Electoral incluye: Antecedentes de sentencias condenatorias, certificados sobre órdenes de capturas nacionales e internacionales, vigentes o no vigentes, sentencias condenatorias con calidad de cosa juzgada, información de deudas producto de pago de tributos o multas, información de bienes registradas, entre otros

Mediante esta ventanilla, las organizaciones políticas pueden tomar conocimiento de información importante de sus precandidatos que les permitan tomar una mejor decisión al momento de elaborar sus listas para cargos políticos.

d) Ventanilla Única de Turismo

Fue creada mediante Ley 30344, Ley que crea la Ventanilla Única de Turismo, con la finalidad que los privados que se encuentren interesados en promover el sector turismo puedan realizar todos los trámites de autorizaciones necesarias en una sola ventanilla.

La ley dispone que Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, sector encargado de la administración de la ventanilla única, mediante reglamento, disponga los trámites que serían incluidas en la Ventanilla Única de Turismo y cuáles serían los procedimientos que serán adecuados para tal fin.

e) Ventanilla Única del Sector Producción

Mediante Decreto Supremo 013-2014-PRODUCE, se ha creado la Ventanilla Única de Sector Producción, con la finalidad de fortalecer la simplificación administrativa mediante la automatización progresiva de los procedimientos a cargo del Sector producción.

La finalidad es ahorrar costos y acortar los plazos de atención en los servicios que brinda el Ministerio de la Producción, los programas y proyectos del mismo sector.

¹ Artículo 1 de la Ley 30322, Ley que crea la ventanilla única de antecedentes para uso electoral.



2. ALGUNAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE RECIBEN RECLAMOS DE LOS USUARIOS

a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Fue creado mediante Ley 25868, en noviembre de 1992, como un organismo dependiente del entonces Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, hoy se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

El INDECOPI², tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

El INDECOPI se encarga de diversos temas como protección al consumidor, defensa de la competencia, procedimientos concursales, protección a la propiedad intelectual, fiscalización, entre otros.

A nivel nacional, INDECOPI cuenta con 35 locales³ donde brinda sus servicios a los ciudadanos.

OFICINA	UBICACIÓN
Callao	Av. Elmer Faucett s/n (Aeropuerto Internacional Jorge Chávez).
Congreso	Plaza José Faustino Sánchez Carrión - Jr. Andahuaylas S/N - Cercado de Lima, Puerta posterior del Congreso de la República, Sótano.
Gamarra	Av. Prolongación Huánuco 2108, La Victoria.
Sede Central - Lima Sur	Calle de la Prosa 104, San Borja.
Lima Norte	Av. Carlos Izaguirre N° 988, Urbanización Las Palmeras, Los Olivos.
MAC Callao	CC. Mall Aventura Plaza.
MAC Lima Norte	CC. Plaza Norte, Sótano (frente a Maestro Home Center).
MAC Ventanilla	Cuadras 6 y 7, Calle Las Gaviotas Mza. C10.
San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 1771 - San Juan de Lurigancho.
Amazonas	Jr. Ayacucho 1073 - Chachapoyas.
Ancash - Huaraz	Av. Agustín Gamarra N° 871, Huaraz.
Ancash - Chimbote	Jr. Elías Aguirre N° 130, Chimbote.
Apurímac	Av. Andrés Bello Cáceres N° 211, Abancay.
Arequipa	Mz. O Lt. 20 - Urbanización La Esperanza, Distrito de José Luis Bustamante y Ribero.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N° 1387, Ayacucho.

² Información tomada de: www.indecopi.gob.pe

³ Información tomada de: www.indecopi.gob.pe



Cajamarca	Jr. Amazonas N° 785.
Cusco	Urbanización Constanza Mz. A-11-2, Wanchaq.
Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 133 - Huancavelica.
Huánuco	Jr. Bolívar N° 337 - Huánuco.
Ica	Av. Conde de Nieva N° 446, Urb. Luren.
Junín - Huancayo	Pasaje Comercial N° 474, El Tambo.
Junín - La Merced	Jr. Los Robles N° 102 - Urb. Capelo, La Merced - Chanchamayo - Junín.
La Libertad	Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés II etapa.
Lambayeque	Los Tumbos N° 246, Urb. Santa Victoria-Chiclayo.
Loreto	Calle Putumayo N° 446 - Iquitos.
Madre de Dios	Jr. Piura N° 426 Mz. 1-Y, Lote 4 - Puerto Maldonado.
Moquegua	Jr. Abtao N° 814, Dpto. A - Ilo.
Pasco	Asociación Pro Vivienda UNDAC Mz. Q II 02 - Distrito de Yacancha.
Piura	Av. Los Cocos N° 181-183, Urb. Club Grau.
Puno	Jr. Ancash N° 146 - Cercado, Puno.
San Martín	Jr. Antonio Raymondí N° 328, Tarapoto.
Tacna	Avenida Bolognesi N° 168, esq. con Calle Arequipa N° 110, Cercado de Tacna.
Tumbes	Av. Francisco Navarrete N° 103 - Tumbes.
Ucayali	Av. Sáenz Peña N° 485, Pucallpa.
VRAEM	Av. Arriba Perú cuadra 1 S/N Pichari - Interior del Local de Organizaciones Sociales de Base - Pichari, La Convención-Cusco.

b) Organismo Supervisor De Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

Fue creado mediante Decreto Legislativo 702; Ley de Telecomunicaciones, norma que desarrolla lo concerniente a OSIPTEL en el capítulo XV, se establece que esta Institución reemplazará a la Comisión Reguladora de Tarifas de Comunicaciones.

OSIPTEL⁴ tiene la finalidad de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios de telecomunicaciones brindados al usuario y proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, de prácticas contrarias a la libre competencia. En este sentido, tiene por objetivo: Incrementar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones y mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

⁴ Información tomada de: www.osiptel.gob.pe



A nivel nacional, OSIPTEL cuenta con 38 locales⁵ en los cuales brinda sus servicios al público en general:

OFICINA	UBICACIÓN
Amazonas	Jr. Ayacucho 958, Chachapoyas.
Ancash – Chimbote	Av. Francisco Bolognesi 488, Chimbote.
Ancash – Huaraz	Jr. Sucre 765, 3er piso, Huaraz.
Apurímac	Av. Núñez 105, Abancay.
Arequipa	Calle Francisco Mostajo 313, Yanahuara.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres 1213, Huamanga.
Cajamarca	Av. Via Evitamiento Norte 2266.
Cajamarca - Jaén	Calle Simón Bolívar 1520.
Callao	Av. Sáenz Peña 199.
Cusco	Calle Zetas 109, Interior 1 y 2.
Cusco - VRAEM	Av. Andrés Abelino Cáceres s/n – Pichari.
Huancavelica	Jr. Virrey Toledo Oeste 315.
Huánuco	Jr. Crespo y Castillo 778.
Ica	Calle Jazmines L-14, Urb. San Isidro.
Chincha	Av. Luis Massaro 688 – Chincha Alta.
Junín – Huancayo	Jr. Cusco 288 – Huancayo.
Junín – Satipo	Av. Micaela Bastidas con Jr. Augusto B. Leguía.
La Libertad	Jr. Junín 440, Trujillo.
Lambayeque	Calle Colón 432, Chiclayo.
Lima - Cercado	Av. Bolivia 380.
Lima Este	Av. Pirámide del Sol 428.
Lima Norte	Av. Las Palmeras 3901.
Lima Sur	Av. Los Héroes 471, San Juan de Miraflores.
Lima - Huacho	Calle Colón 150, Plaza de Armas.
Oficina Principal	Calle de la Prosa 138, San Borja.
Loreto – Iquitos	Jr. Sargento Lores 155.
Loreto – Yurimaguas	Calle Bolívar 200.
Madre de Dios	Av. Dos de Mayo 695, Tambopata.
Moquegua	Calle Tacna 625.
Pasco	Circunvalación Túpac Amaru.
Piura	Jr. Arequipa 1074.
Puno	Jr. Arequipa 951, mercado.
Puno - Juliaca	Jr. Noriega 287.
San Martín - Tarapoto	Jr. Jiménez Pimentel 137.
San Martín - Moyobamba	Av. Miguel Grau 757.
Tacna	Av. Bolognesi 193.
Tumbes	Calle Francisco Bolognesi 198.
Ucayali	Jr. Tarapacá 609.

c) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)

OSINERGMIN fue creado en el año 1996 con el nombre de OSINERG, mediante Ley 26734, como un organismo regulador, supervisor y fiscalizador

⁵ Información tomada de: www.osiptel.gob.pe

de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en los subsectores de electricidad e hidrocarburos⁶.

En el año 2007, mediante Ley 28964 se amplió su ámbito de acción al campo de la minería y pasó a denominarse OSINERGMIN, teniendo como misión regular, supervisar y fiscalizar los sectores de energía y minería.

A nivel nacional, OSINERGMIN cuenta con 43 locales⁷ que atienden directamente a la ciudadanía, en reclamos y quejas por servicios de telefonía:

OFICINA	UBICACION
Amazonas	Jr. Ayacucho 701, Chachapoyas.
Anchash	Jr. Buenaventura Mendoza N° 710.
Apurímac	Jr. Apurímac N° 414, Abancay.
Apurímac	Av. Martineff 415, Andahuaylas.
Arequipa	Calle Benigno Ballón Farfán N° 635 – Umacollo.
Ayacucho	Av. Mariscal Cáceres N° 1361-1363.
Cajamarca	Jr. Cruz de Piedra N° 608-A, Cercado.
Cajamarca	Calle Gregorio Malca N° 612, Chota.
Cajamarca	Calle San Martín 1028.
Cusco	Psje. Gracia N° 115-B, cercado.
Cusco	Avenida Francisca Zubiaga 321 – Quillabamba.
Cusco	Inca Garcilaso de la Vega Mz. H2 Lote 54, Pichari.
Huancavelica	Jr. Torre Tagle N° 672, cercado (a una cuadra del Municipio).
Huánuco	Jr. General Prado N° 841, cercado.
Ica	Calle Orquídeas N° 158 - Urb. San Isidro.
Junín	Jr. Tarma N° 235 la merced, Chanchamayo.
Junín	Jr. Amazonas N° 1098 (esquina con Jr. Jauja), Tarma.
Junín	Av. Las Malvinas MZ 47 LT 2, Mazamari.
Junín	Calle San José N° 284, Huancayo.
La Libertad	Jr. José Gálvez N° 296, Tayabamba.
La Libertad	Calle Marcelo Come N° 253, Urb. San Andrés, I Etapa.
Lambayeque	Calle Los Mirtos N° 155, esquina con Calle Los Claveles, Chiclayo.
Lima	Av. Túpac Amaru 265, Huacho.
Lima	Av. Los Eucaliptos N°1238. MZ A lote 29, Urb. Los Robles.
Lima	Jr. O'higgins 101. Plaza San Martín, San Vicente de Cañete.
Lima	Av. Próceres de la Independencia N° 1758, San Juan de Lurigancho.
Lima	Av. Santiago Antúnez de Mayolo N° 1277-1281, Los Olivos.
Lima	Av. Guillermo Billinghurst N° 1085.

⁶ Artículo 1 de la Ley 26734.

⁷ Información tomada de: www.osinergmin.gob.pe



CONGRESO
REPÚBLICA

CONGRESISTA JUAN CARLOS GONZALES ARDILES

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima	Av. Arequipa 2652, San Isidro – Lima.
Lima	Jr. Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar – Lima.
Callao	Av. Sáenz Peña 988, Callao.
Loreto	Calle Brasil N° 650, Iquitos.
Loreto	José Riera N° 127, Yurimaguas.
Madre de Dios	Jr. Piura N° 421, Tambopata.
Moquegua	Calle Moquegua N° 645 (a media cuadra de la Plaza de Armas).
Pasco	Calle Agustín Gamarra N° 107, Urb. San Juan Pampa.
Piura	Av. Los Cocos N° 468, Urb. Club Grau, Cercado.
Puno	Jr. Piura N° 534 Urb. la Rinconada, Jullaca; San Román – Puno.
Puno	Jr. Lima N° 715, Cercado.
San Martín	Jr. San Martín N° 318, Tarapoto.
Tacna	Av. San Martín N° 844, Cercado, Tacna.
Tumbes	Jr. Ayacucho N° 144 (espalda de la Plaza de Armas).
Ucayali	Jr. Libertad N° 380, Callería - Coronel Portillo.

d) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

OSITRAN fue creado en el año 1998, mediante Ley 26917, como un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

OSITRAN⁸ tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la Infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

Adicionalmente, tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

OSITRAN actualmente sólo cuenta con tres oficinas de atención ubicadas en San Isidro, Surquillo y en el Callao; sin embargo, cuenta además con varios

⁸ Información tomada de: www.ositran.gob.pe/nosotros/quienes-somos.html

puestos de atención a los usuarios que se encuentran en las propias estaciones de servicios de transporte público.

e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, carga y Mercancías (SUTRAN)

SUTRAN fue creado en el año 2009, mediante la aprobación de la Ley 29380, como una entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar, las actividades de transportes de personas, carga y mercancías, en el ámbito nacional e internacional.

SUTRAN es competente para supervisar el cumplimiento de normas de tránsito y las establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos, asimismo.

SUTRAN, cuenta con un aplicativo que puede ser descargado en dispositivos móviles y permite realizar denuncias sobre temas de su competencia en tiempo real. Asimismo, cuenta con 17 locales⁹ a nivel nacional, donde presta sus servicios a los ciudadanos:

OFICINA	UBICACIÓN
Anchash	Av. Gamara 201.
Arequipa	Av. Andrés Avelino Cáceres, Urb. Quinta Tristán V-1 lote F.
Ayacucho	Jr. Garcilaso de la vege N° 743.
Cusco	v. 28 de Julio J-1 Esquina con Calle Los Girasoles Mz J Lte 1.
Huánuco	Jr. 28 de Julio N° 315 – Huánuco.
Ica	Calle Sérvulo Gutiérrez N° 137.
Junín	Av. Calmell del Solar N° 1055.
La Libertad	Calle Jorge Bizet 338 Ref. Cuadra 7 de la Avenida Manuel Vera Enríquez.
Lambayeque	Calle Enrique Vaca Matos Mz B Lote 10 Urb. FONAVI.
Lima	Av. Arequipa 1593.
Madre de Dios	Av. Andrés Avelino Cáceres 570.
Moquegua	Calle Cusco N° 111.
Piura	Urb. Angamos Mz.S, Lote 2 -1ª Etapa.
Puno	Jr. Carabaya N°158 – Barrio Porteño.
San Martín	Jr. Varacallo 162, Moyobamba.
Tacna	Calle Olga Grohmann N°1038.
Tumbes	Av. Tumbes Norte 153.

⁹ Información tomada de: www.sutran.gob.pe

f) Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS)

SUNASS fue creado el año 1992, mediante Ley 25965, que autorizaba su creación como Institución Pública Descentralizada del Ministerio de la Presidencia, hoy depende de la Presidencia del Consejo de Ministros.

SUNASS, cuenta con personería de derecho público y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, además cuenta con diversas funciones como: supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar y solucionar controversias. SUNASS cuenta con 15 locales¹⁰ a nivel nacional, donde recibe las denuncias de los ciudadanos:

OFICINA	UBICACIÓN
Arequipa	Urbanización Cabaña María H-18 Piso 1, Cercado.
Ayacucho	Jr. Lima 145 Interior 7, Huamanga.
Cajamarca	Av. Evitamiento Norte, Cajamarca.
Chiclayo	Av. Grau 395, Chiclayo.
Cusco	Rulseñores - Portal de Panes 123, interior 104.
Huancayo	Jr. Ayacucho 293, Huancayo
Huánuco	Jr. Dámaso Beraún 548
Ica	Prolongación Ayabaca L - 13, Urb. San Isidro.
Iquitos	Calle Ricardo Palma 167.
Lima Norte	Pasaje Húsares de Junín 166, Comas.
Piura	Calle Junín 1016, Cercado.
Puno	Av. La Torre 448.
Tacna	Calle Varela 123-B Cercado.
Trujillo	Pasaje Gerónimo de la Torre 210, Urb. Las Quintanas.
Tumbes	Av. Bolognesi 118.

3. PROBLEMÁTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

Tal como hemos descrito en el punto anterior son diversas las entidades de la administración pública que reciben cotidianamente quejas, reclamos y denuncias e parte de usuarios insatisfechos con la adquisición de bienes o prestaciones de servicios.

Dichos usuarios tienen la necesidad de presentar su reclamo, sin embargo, todo se complica por la frondosa normativa existente en cada uno de los casos, la multiplicidad de requisitos que se solicitan para presentar quejas, reclamos o denuncias, dependiendo de la entidad ante la cual presentaremos nuestro reclamo y escasos puntos de atención a nivel nacional.

¹⁰ Información tomada de: www.sunass.gob.pe

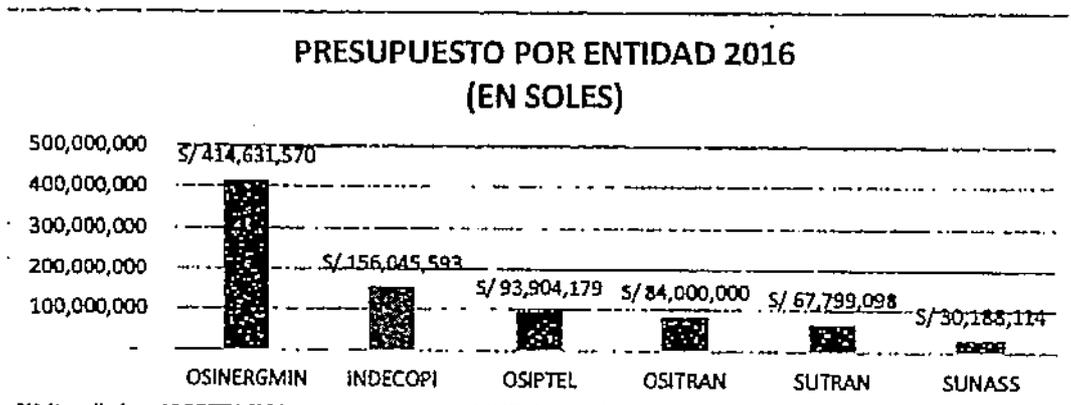
Es distinto el procedimiento cuando se trata de un reclamo telefónico o si se trata de un reclamo por un tema de energía, o por un producto defectuoso o por temas de competencia desleal.

Adicionalmente, se debe contar con que no en todas las regiones se encuentra distribuidas en forma equidistante las oficinas de todas las entidades públicas que reciben quejas, reclamos o denuncias, ello no permite un verdadero acercamiento a los usuarios por parte de la administración pública, por el contrario complica el acceso a los centros de atención.

Peores son los casos en los que los usuarios no cuentan con una oficina de reclamo cerca y no se les permite presentar sus quejas, reclamos o denuncias por otra vía más que la presencial.

Observamos en el punto anterior que varias las instituciones públicas que repiten oficinas en varias regiones del territorio nacional y mientras algunas cuentan con una oficina en casi la totalidad de las regiones, existen otras oficinas que cuentan con una red de atención mucho menos grande. Ello quizá se deba la diferencia en los presupuestos de las instituciones, por ejemplo, podemos observar en el año 2016, presupuestos muy distintos entre entidades públicas encargadas de procesar las quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía.

Como se aprecia en el cuadro líneas abajo, el rango de diferencia entre una y otra institución es del orden de 384 millones de soles, lo cual no es poca cosa, asimismo, las diferencias en la cantidad de oficina y personal es también grande, mientras OSINERGMIN cuenta con 43 locales, OSITRAN cuenta con sólo un local¹¹, lo que hace muy difícil la administración de las quejas, reclamos y denuncias contando con presupuestos y cifras tan dispares.



Fuente: Consulta amigable MEF – Elaboración propia

¹¹ Sin tomar en cuenta los módulos de atención que existen.

En total, todas las oficinas de las entidades descritas en el punto precedente suman 150 locales en todo el país, ello no sería un problema si es que no se repitieran el número de locales por cada región. Existe por ejemplo, una oficina de cada una de las seis entidades en Arequipa, cuando sólo un local podría atender todos los casos de todas las entidades en su conjunto.

Gasto de 6 locales, pago de 6 recibos de luz, pago de 6 recibos de aguas, pago de personal para los 6 locales, hace ineficiente el gasto de los escasos recursos públicos, por ello, es necesario que las entidades se pongan de acuerdo para utilizar más eficiente y eficazmente los recursos de sus presupuestos.

El Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Locales y Centros Poblados 2015¹², señala en su presentación que en todo nuestro país existen 196 provincias y 1,646 distritos a febrero del 2015, entonces habiendo tantos distritos por cubrir, lo más lógico es que los 150 locales que suman todas las instituciones públicas sean operados uno por provincia, sin embargo, son varias provincias que tienen varios de estos locales y existen provincias que no cuentan con local propio.

Adicionalmente, la existencia de 1,646 municipalidades hace casi imposible contar con oficinas propias en cada uno de los municipios por lo que se hace imperante convenios de colaboración con los municipios locales, con la finalidad que puedan brindar espacios a las instituciones para recibir quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía sin que tengan la necesidad de movilizarse a otras provincias.

Adicionalmente, resulta importante contar con una única plataforma que permita realizar denuncias en forma virtual, algo como lo implementado por Alerta SUTRAN, debe ser implementado por todas las entidades que reciben las quejas ciudadanas, del mismo modo, resulta importante implementar una única central telefónica para este caso.

4. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En la fórmula legal hemos planteado para dar solución a la problemática descrita en la presente iniciativa la creación de una Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores que permitirá facilitar a los usuarios la tramitación de sus quejas, reclamos y denuncias en los locales de entidades públicas más cercanos a sus lugares de residencia.

¹² Ver://www.inel.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1201/Index.html

Entidades competentes

En dicha ventanilla, todas las entidades competentes que reciben quejas, reclamos y denuncias, quejas y denuncias de la ciudadanía trabajarán en forma conjunta con la finalidad de prestar sus servicios en forma más cercana a los ciudadanos. De esta forma, compartirán infraestructura y crearán un formulario físico y virtual para la presentación de quejas, reclamos y denuncias.

En principio hemos planteado que sean 6 las entidades que trabajen Juntas bajo la propuesta de Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, pensando que posteriormente el Poder Ejecutivo establezca cuáles serán las entidades competentes que ingresarán a formar parte de la ventanilla única. En la exposición de motivos hemos desarrollado algunas de las que posiblemente podrían ser tomadas en cuenta pero depende del propio Ejecutivo establecer cuáles serán estas a futuro.

Formato único

Planteamos además la creación de un formato único que debe ser elaborado en conjunto por las entidades que el Poder Ejecutivo determine que formen parte de la ventanilla única, dicho formato estandarizado permitirá no sólo contar con un único documento de reclamo o queja, sino que principalmente será un elemento orientador a una estandarización de los procedimientos de forma tal que busque una prestación de servicios eficiente.

Infraestructura unificada

Planteamos que los 150 locales existentes se ubiquen todos en una diferente provincia de forma tal que las entidades no tengan 6 locales en un mismo territorio duplicando costos Innecesarios para el Estado. Entonces la propuesta apunta a reducir los gastos de las entidades públicas competentes que compartirán un mismo ambiente para recibir los reclamos de la ciudadanía.

También tendremos en cuenta a los gobiernos regionales, provinciales y locales que podrán suscribir convenios para otorgar ambientes físicos donde las entidades partícipes de la ventanilla única puedan establecer oficinas.

Con infraestructura también nos estamos refiriendo a la infraestructura virtual y telefónica de forma tal que los usuarios puedan presentar sus reclamos de forma ágil y directa mediante aplicaciones móviles o llamadas telefónicas a una sola central que reúna a todas las entidades participantes de la ventanilla única.

CONCORDANCIA CON EL ACUERDO NACIONAL

La Vigésimo Cuarta Política de Estado del Acuerdo Nacional¹³ propone la afirmación de un Estado eficiente y transparente, que se comprometa a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos.

Asimismo, el Estado se compromete a atender las demandas de la población y asegurar su participación de la gestión de las políticas públicas, así como regulación de los servicios públicos, garantizando la adecuada defensa de los usuarios y protección a los consumidores.

En este contexto, es objetivo del Estado, es objetivo del Acuerdo Nacional incrementar la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites así como la provisión y prestación de servicios públicos y a ello precisamente apunta la presente propuesta.

EFFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La norma no modifica en estricto ninguna norma de rango constitucional, legal e infra legal, sino que establece un nuevo mecanismo por el cual los usuarios presentarán sus quejas, reclamos y denuncias.

La propuesta no busca derogar normas, sino compatibilizar las ya existentes con la finalidad de ahorrar tiempo y dinero a varias entidades del Estado que comparten una misma finalidad.

ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

Para el año 2016, la suma de los presupuestos de todas las entidades públicas que podrían participar en la ventanilla única propuesta por la presente ley suman en total S/ 846'568,554 soles que no son distribuidos en forma equitativa ni mucho menos.

Con dicho presupuesto las diversas entidades tienen que establecer donde abrirán sus oficinas desconcentradas en el territorio nacional, sin embargo, hemos notado que la

¹³ Ver: 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/

distribución de las oficinas es poco eficiente ya que está determinado por cada institución que representa.

Como podemos apreciar en el cuadro líneas abajo, existen un total de 150 oficinas de atención de sólo seis instituciones públicas que reciben quejas, reclamos y denuncias a nivel nacional dispersas a nivel nacional. Varias de las oficinas instaladas en regiones tienen su contraparte en otra oficina similar de las entidades que se encargan de regular los servicios públicos, algunas ubicadas incluso en la misma calle, lo que nos hace pensar que no se están utilizando eficientemente los recursos con que contamos.

Por ejemplo, en Ancash existen seis oficinas: 1 de OSINERGMIN, 2 de INDECOPI, 2 de OSIPTEL, 1 de SUTRAN, pero ninguna de SUNASS ni de OSITRAN. De forma similar, en Cajamarca existen 7 oficinas; 3 de OSINERGMIN, 1 de INDECOPI, 2 de OSIPTEL y 1 de SUNASS, pero ninguna oficina de OSITRAN.

Esta dispersión de oficinas que determina que en un territorio lleguen a haber 24 oficinas y en otro ninguna oficina, no sólo es perjudicial para el usuario, sino que también lo es para las mismas instituciones que no llegan a tener la cobertura que podrían si trabajaran en conjunto.

NÚMERO DE OFICINAS POR ENTIDAD EN CADA REGIÓN

OFICINA	OSINERGMIN	INDECOPI	OSIPTEL	OSITRAN	SUTRAN	SUNASS	TOTAL
Amazonas	1	1	1				3
Anchash	1	2	2		1		6
Apurímac	2	1	1				4
Arequipa	1	1	1		1	1	5
Ayacucho	1	1	1		1	1	5
Cajamarca	3	1	2			1	7
Cusco	3	1	1		1	1	7
Huancavelica	1	1	1				3
Huánuco	1	1	1		1	1	5
Ica	1	1	2		1	1	6
Junín	4	2	2		1	1	10
La Libertad	2	1	1		1	1	6
Lambayeque	1	1	1		1	1	5
Lima	8	6	6	2	1	2	25
Callao	1	3		1			5
Loreto	2	1	2			1	6
Madre de Dios	1	1	1		1		4
Moquegua	1	1	1		1		4
Pasco	1	1	1				3



Piura	1	1	1		1	1	5
Puno	2	1	2		1	1	7
San Martín	1	1	1		1		4
Tacna	1	1	1		1	1	5
Tumbes	1	1	1		1	1	5
Ucayali	1	1	1				3
VRAEM		1	1				2
TOTAL DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL							150

Fuente: páginas web de las Instituciones señaladas – elaboración propia.

Entonces, plantear un trabajo en conjunto entre todas las instituciones públicas evidentemente dará un mejor resultado y las 150 oficinas instaladas actualmente, podrían tener una mejor y mayor cobertura en cada una de las 196 provincias existentes, ahorrando dinero para el Estado además de tiempo y dinero para los usuarios; más aún cuando las 150 oficinas hoy en día sólo cubren el 30% de las provincias existentes a nivel nacional.