

C. 118 - GG. GPSU/2012 (PCM)
 C. 059 - PD GPSU/2012 (CONGRESO)
 20 Feb 12

INFORME N° 024 - GPSU/2012OSIPTEL
GERENCIA GENERAL

08 FEB 2012

RECIBIDO

A : **Mario Gallo Gallo**
Gerente General

DE : **Humberto Sheput**
Gerente de Protección y Servicio al Usuario

ASUNTO : **Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 683/2011-CR,**
que propone la Ley que prohíbe el cobro de
comisiones al consumidor o usuario por el pago de
los servicios de saneamiento, electricidad y
telecomunicaciones

REF. : Oficio N° 0489.04.06.

FECHA : Lima, 08 de febrero de 2012.

Mediante el presente, damos atención al documento de la referencia, mediante el cual la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos solicita al OSIPTEL emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 683/2011-CR, que propone la Ley que prohíbe el cobro de comisiones al consumidor o usuario por el pago de los servicios de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones.

El Proyecto de Ley bajo comentario tiene por objeto prohibir el cobro de comisiones al consumidor o usuario cuando éste realiza el pago de sus servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones. Para ello, se plantea que cuando las empresas proveedoras de estos servicios contraten con terceros para recibir o recaudar dichos pagos, les corresponde asumir los costos o comisiones en dichos contratos o convenios.

En lo que atañe a los servicios públicos de telecomunicaciones, es importante indicar que actualmente no se ha establecido obligación a cargo de las empresas operadoras respecto al número de centros de pago que deben poner a disposición de sus abonados a fin de facilitar la cancelación de sus respectivos recibos. En ese sentido, las referidas empresas ponen a disposición de sus usuarios diversas opciones a efectos que éstos realicen sus pagos, pudiendo recaudar dichos pagos a través de locales de la propia empresa operadora, así como a través de terceros.

Sin embargo, como se ha señalado en la exposición de motivos del proyecto bajo comentario, en algunos casos en los que las empresas operadoras recaudan el pago por la prestación de sus servicios a través de terceros, se cobra al usuario una comisión adicional al pago de su recibo. En estos casos, el tercero traslada al usuario el pago por la comisión del servicio de recaudación prestado a las empresas operadoras, el cual debería ser asumido por éstas, toda vez que, como hemos señalado anteriormente, son las empresas



operadoras las que requieren poner a disposición de sus usuarios los mecanismos para recaudar el pago por la prestación de sus servicios, siendo que ello no debería implicar un pago adicional por parte de sus usuarios.

En ese sentido, siendo que el Proyecto de Ley plantea disposiciones en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de saneamiento, energía eléctrica y telecomunicaciones, esta Gerencia considera importante la aprobación del Proyecto de Ley bajo comentario.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



HUMBERTO SHEPUT
GERENTE DE PROTECCIÓN Y
SERVICIO AL USUARIO





Boletín de la República

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Inaguración Nacional y el Reconocimiento de nuestra Diversidad"

595.2012

Oficio 0489.04.06.

Lima, 13 de enero 2012

Señor
Guillermo Thornberry Villarán
Presidente del Consejo Directivo
Organismo Supervisor de la Inversión
Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL
Presente.

OSIPTEL
2012 ENE 13 AM 8:23
RECIBIDO

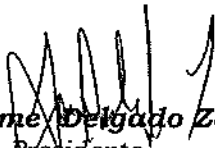
De mi Consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y manifestarle que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene en estudio el Proyecto de Ley N° 683/2011-CR, Ley de prohíbe el cobro de comisiones al consumidor o usuario por el pago de los servicios de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones.

Esta Comisión estima pertinente poder contar con la opinión de su representada y, teniendo previsto el estudio de la mencionada iniciativa legislativa, esperamos su pronta respuesta.

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

Atentamente,

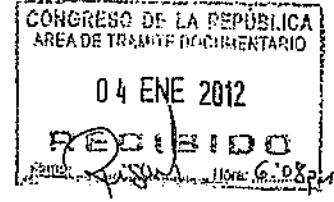

Jaime Delgado Zegarra
Presidente

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

El Congresista de la República que suscribe, PEDRO C. SPADARO PHILIPPS, en el ejercicio del derecho de iniciativa que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, y conforme a lo establecido en el artículo 76° del Reglamento del Congreso de la República, propone, por intermedio del Grupo Parlamentario Fujimorista, el siguiente:

PROYECTO DE LEY

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:



LEY QUE PROHIBE EL COBRO DE COMISIONES AL CONSUMIDOR O USUARIO POR EL PAGO DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Artículo 1º OBJETO DE LA LEY

Queda prohibido el cobro de comisiones al consumidor o usuario cuando realiza pagos de los servicios públicos de saneamiento, electricidad y telecomunicaciones.

Cuando las empresas proveedoras de estos servicios contraten con terceros para recibir o recaudar estos pagos, asumirán los costos o comisiones establecidos en dichos contratos o convenios.

Artículo 2º VIGENCIA DE LA LEY

La presente Ley entrara en vigencia a los treinta (30) días siguientes a su publicación.

Lima, 28 de diciembre de 2011.

ROLANDO REÁTEGUI FLORES
Portavoz Titular
Grupo Parlamentario Fujimorista

PEDRO C. SPADARO PHILIPPS
Congresista de la República

Monty

EDUARDO CABRERA
GRUPO FUJIMORISTA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 09 de Mayo del 2012.
Según la consulta realizada, de conformidad con el
Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la
República; pase la Proposición N° 682 para su
estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de
*Defensa del Consumidor y
Ombudsman Regulador de los
Servicios Públicos*



GIULIANA LASTRES BLANCO
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1.- Rescate de conjunto de Proyectos que no fueron aprobados en el quinquenio legislativo 2001 – 2006.

La regulación para prohibir el traslado al usuario de los servicios de agua, luz, teléfono, internet y cable de los costos de recaudación por cobranza, fue puesta a debate en el quinquenio legislativo 2001-2006, a partir de los Proyectos de Ley N° 7674/2002-CR, 8497/2003-CR, 8871/2003-CR y 9311/2003-CR.

El 14 de abril de 2004, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República aprobó un dictamen favorable sustitutorio.

El 21 de julio de 2004, fue puesto en la orden del día de la Comisión Permanente del Congreso, siendo aprobado.

Sin embargo, el 16 de agosto de 2004, fue observado por el ejecutivo, siendo decretado nuevamente a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, la cual emite un dictamen favorable con texto sustitutorio con fecha 16 de setiembre de 2004.

Sin embargo, con fecha 10 de marzo de 2005, se pone en la orden del día del pleno, siendo archivado por no alcanzar los votos suficientes.

Que, revisados los dictámenes evacuados por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, estos pretendían hacer cumplir el principio constitucional establecido en el artículo 65° de la Constitución Política del Estado, mediante el cual se establece la obligación del Estado de defender el interés de los consumidores y usuarios. Actualmente también estaría acorde con la línea señalada por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, buscando impedir los atropellos y abusos cometidos por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos en perjuicio del mismo, por lo cual consideramos necesario rescatar el dictamen favorable sustitutorio de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la

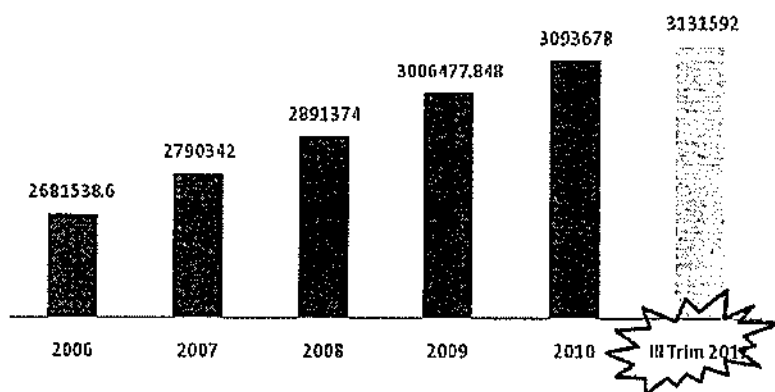
República, a través de este proyecto de ley para su trámite y aprobación en esta legislatura.

2.- Análisis de las propuestas legislativas.-

De acuerdo a las cifras presentadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI, que en junio del presente año (2012) la población peruana alcanzará los 29 millones 797 mil 694 habitantes.

En el transcurso de los últimos 60 años, la población urbana ha sufrido un impresionante incremento, fenómeno social que inevitablemente ha conducido a una mayor demanda de servicios públicos. En el caso de los servicios de saneamiento, conforme se desprende de la información comercial, operacional y financiera de las entidades prestadoras, la población urbana dentro de su ámbito de operaciones y número de conexiones de agua potable ha aumentado. Así por ejemplo en el caso de la empresa SEDAPAL, la población urbana así como las conexiones de agua potable se han incrementado exponencialmente. La Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPi informó a La Comisión que en el caso de la ciudad de Lima, la empresa de agua potable cuenta con 17 agencias y centro de servicios. En dicha oportunidad la Comisión llegó a la siguiente conclusión aritmética; en el caso de esta empresa la relación entre agencias y números de conexiones es de 1 a 77.838, la cual actualmente se debe haber distanciado aún más, conforme a las estadísticas actualizadas.

Conexiones de agua potable (Número)



Fuente: SUNASS 2011

Cobertura de agua potable

Código	Siglas	Tipo	Población Urbana	Pobl. Servida por conexión	Pobl. Servida por Pilota	Población servida	2010	2009	2008	2007
001	EMUSAPAMAZONAS	P	26,137	22,109	0	22,109	84.6%	83.2%	89.0%	86.8%
002	SEDA HUAMICO S.A.	M	225,003	172,859	4,768	177,625	78.6%	78.5%	78.8%	77.7%
003	EMAPACOP S.A.	M	285,177	126,043	0	126,043	43.6%	43.9%	55.8%	54.3%
004	EPS SEDALORETO S.A.	G	486,531	365,809	38,398	404,207	83.1%	80.7%	75.8%	69.3%
005	EMAPA CAÑETE S.A.	M	162,618	137,369	6,078	143,447	89.2%	86.6%	74.8%	73.0%
006	EMGA PUÑO S.A.	M	175,802	158,123	0	158,122	89.9%	82.2%	86.1%	82.6%
007	EPSSAU S.R.LTDA	P	32,537	18,857	4,725	23,582	72.6%	71.5%	87.2%	83.9%
008	AGUAS DE TUMBES	M	203,076	136,553	5,964	142,518	69.9%	68.2%	77.7%	73.9%
009	EMAPA PASCO S.A.	P	76,548	60,449	581	61,031	79.7%	80.3%	71.0%	69.8%
010	EMAPISCO S.A.	M	82,721	60,389	11,318	71,707	86.4%	88.6%	89.0%	85.7%
011	SEDACAJ S.A.	M	180,002	158,481	1,070	159,551	88.5%	86.3%	83.3%	81.5%
012	EPS TACNA S.A.	G	271,484	231,023	31,910	262,933	96.9%	96.4%	98.9%	97.0%
013	EMAPAYESSA	P	36,898	27,403	246	27,648	74.9%	72.7%	69.4%	67.6%
014	SEDACHOMBOTES S.A.	G	385,266	337,210	14,302	351,512	91.2%	91.3%	92.1%	88.7%
015	EPGASA	G	207,017	168,874	6,270	175,144	85.6%	88.8%	90.2%	88.6%
016	EMAPA SAN MARTIN S.A.	M	165,105	153,132	6,058	159,191	96.4%	95.2%	92.1%	89.6%
017	EMAPAT S.R.LTDA.	P	61,109	51,632	2,705	54,337	89.1%	86.4%	80.3%	77.6%
018	SEMAPACH S.A.	M	175,901	166,563	2,764	169,328	86.3%	87.0%	87.6%	81.4%
019	EPS SELVA CENTRAL S.A.	M	117,357	95,913	3,301	99,214	84.5%	83.1%	84.6%	82.7%
020	EMAPA MOYOBAMBA S.R.LTDA.	P	56,225	62,670	147	62,817	79.8%	72.7%	83.1%	88.0%
021	EMAPA HUANCVELICA S.A.C	P	31,003	25,514	0	25,514	82.3%	87.5%	98.0%	78.6%
022	EPS MOQUEGUA S.A.	M	49,956	39,077	4,077	43,954	88.0%	84.5%	77.0%	80.7%
023	EMAPA Y	P	12,078	10,800	0	10,800	89.4%	87.0%	85.1%	84.3%
024	EMAPA HUARAL S.A.	P	73,688	55,712	0	55,712	75.6%	80.3%	69.4%	65.5%
025	EMAPA HUACHO S.A.	M	114,012	89,892	2,005	91,898	80.4%	83.6%	80.0%	77.4%
026	SEDAPAL S.A.	S	9,118,442	7,412,446	273,991	7,686,437	84.3%	89.6%	87.0%	84.8%
027	EPS ILI S.A.	M	66,617	61,874	529	62,403	94.3%	99.0%	96.6%	98.6%
028	SEDALIB S.A.	G	900,175	801,734	12,368	814,102	90.4%	88.0%	83.4%	78.1%
029	EPSEL S.A.	G	880,757	716,120	33,248	749,368	87.1%	83.1%	85.3%	82.1%
030	SEDAPAR S.A.	G	915,374	780,709	11,682	792,391	86.6%	88.4%	91.8%	86.1%
031	EPS - SETMUSCO S.A.	G	388,404	370,044	4,017	374,061	96.3%	95.0%	96.7%	97.7%
032	EPS CHAVIN S.A.	G	1,006,988	803,818	71,802	875,620	87.0%	86.6%	81.5%	78.2%
033	EPS CHAVIN S.A.	M	108,343	97,336	0	97,336	89.8%	85.9%	85.6%	83.7%
034	EMAO S.R.LTDA.	P	28,146	19,066	0	19,066	67.7%	64.0%	58.0%	56.3%
035	EMAPAS S.R.LTDA.	P	19,472	16,261	0	16,261	83.6%	82.2%	84.7%	73.2%
036	SEMAPA BARRANCA S.A.	M	74,277	65,077	3,334	68,412	92.1%	81.4%	82.3%	88.1%
037	EMAPICA S.A.	G	201,169	168,309	8,000	176,309	87.6%	83.4%	83.2%	81.6%
038	EMSSAPAL S.A.	P	56,417	52,417	136	52,553	93.2%	93.0%	89.0%	100.6%
039	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	P	43,173	31,766	629	32,394	75.0%	72.3%	84.3%	83.5%
040	MOR PUÑO S.A.	P	23,729	18,811	0	18,811	79.3%	86.3%	91.0%	86.1%
041	SEDATULUACA S.A.	G	239,938	198,238	0	198,238	82.6%	86.0%	77.7%	79.0%
042	EPS MANTARO S.A.	M	55,781	54,993	0	54,993	98.0%	95.0%	81.3%	85.5%
043	EMUSAP ABANCAY	P	50,075	63,039	0	63,039	99.0%	99.0%	89.0%	104.4%
044	EMSAF CHAWA	P	22,759	15,850	0	15,850	69.6%	74.5%	83.4%	84.8%
045	EPS MARANON	P	86,893	37,681	64	37,745	43.3%	44.0%	81.1%	76.0%
046	SEDAM HUANCAYO S.A.	G	337,434	297,083	0	297,083	88.3%	92.6%	76.3%	71.8%
047	EMSAF CALCA	P	11,632	9,248	932	10,181	87.5%	99.0%	85.9%	85.7%
048	EPS AGUAS DEL ALTIVIANO	P	19,323	17,814	700	18,514	93.2%	88.3%	83.0%	80.0%
049	EMSAF YAUJI	P	10,077	9,325	79	9,404	93.3%	52.8%	73.3%	78.6%
051	SEDAPAR S.R.L. (Rosa)	P	20,643	10,223	0	10,223	49.5%	80.6%	84.3%	78.4%
		Tipo	Población Urbana	Pobl. Servida por conexión	Pobl. Servida por Pilota	Población servida	2010	2009	2008	2007
Total			18,376,691	15,056,388	571,418	15,627,806	85.6%	82.9%	85.7%	83.0%
SEDAPAL			9,118,442	7,412,446	273,991	7,686,437	84.3%	89.6%	87.0%	84.8%
EPS Graoñas			6,200,532	5,233,144	234,016	5,467,160	88.2%	87.5%	86.1%	82.3%
EPS Moyobamba			2,247,160	1,785,263	52,468	1,837,730	81.6%	80.8%	80.3%	79.1%
EPS Pucallpa			810,557	625,536	10,943	636,479	78.1%	78.7%	83.9%	83.5%

FUENTE: SUNASS 2011

NÚMERO DE AGENCIAS DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LIMA			
LUZ		TELEFONIA	AGUA
LUZ DEL SUR	EDELNOR		
12	13	14	17

Elaboración: INDECOPI PARA LA COMISIÓN. Año 2004.

En el caso del servicio público de electricidad, también se verificó que existe una tendencia a incrementar la cobertura del servicio. Conforme se apreció de las estadísticas proporcionadas por el OSINERG a la Comisión, entre el año 1985 al 2002, el número de clientes regulados creció de 1,439,451 a 3,534.799 (es decir, en más de 2 millones). Durante el año 2002, la mayor proporción de clientes por departamento se encuentra en Lima (41.7%), Arequipa (6.2%) y La Libertad (5.6%).

En esa oportunidad se determinó que distribución de clientes por empresa era la siguiente: EDELNOR contaba con un total de 876,035 clientes, mientras que Luz del Sur con 689,047 clientes de la misma categoría. Tomando como referencia el número de agencias que tenía instalado EDELNOR y Luz del Sur y el número de sus clientes regulados durante ese año, se pudo determinar que existía una relación de una agencia por cada 67,387.3 clientes en el caso de EDELNOR y de una agencia por cada 57,420.58 clientes en el caso de Luz del Sur.

En el ámbito de las telecomunicaciones la situación no era y tampoco lo es actualmente, sustancialmente distinta. La comisión determinó, que en el caso de la telefonía fija el número de líneas instaladas durante el año 1994 fue de 874,436, llegando a setiembre del año 2003 a 2,188,816 líneas instaladas, de las cuales 2,162,391 han sido proporcionadas por Telefónica del Perú (MOVISTAR). En el área de Lima y Callao hasta setiembre del año 2004 se contaba con 1,160,720 líneas telefónicas, de las cuales aproximadamente 1,134,295 pertenecían a abonados de Telefónica del Perú (MOVISTAR), por lo que tomando como referencia el número de agencias y centros autorizados, existía una relación de una agencia por cada 81,021 líneas instaladas, dicha situación ha cambiado en perjuicio de los consumidores, puesto que el número de abonados de las empresas de telefonía ha aumentado, sin embargo los puntos de atención y cobro no.

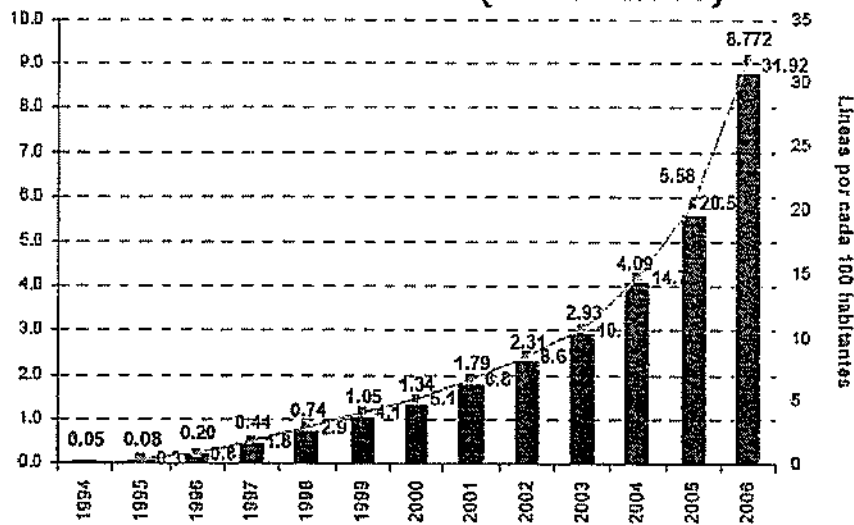
**Cuadro N° 1: Número de líneas
por empresas
(2005 - 2006)**

Empresas	2005		2006	
	Líneas Instaladas	Líneas en Servicio	Líneas Instaladas	Líneas en Servicio
Telefónica del Perú	2,509,789	2,156,638	2,645,895	2,294,900
Telmex	55,052	17,436	80,416	21,919
Telefónica Móviles	71,828	71,828	71,981	71,981
Americatel	5,200	3,776	6,160	4,796
Impsat	855	850	3,622	3,622
Millicom	0	0	84	55
Gilat To Home	434	393	690	646
Inoduclos	0	0	2,593	2,593
Total Perú	2,643,158	2,250,821	2,811,441	2,400,512

Fuente: OSIPTEL AÑO 2006

Finalmente, como se puede apreciar de los cuadros siguientes, los usuarios de los servicios de telefonía móvil, televisión por cable y de internet se han incrementado de forma considerable en los últimos 10 años. Asimismo, se puede apreciar que el más importante proveedor de estos servicios es Telefónica del Perú (ahora MOVISTAR) y que la mayor concentración de clientes se encuentra en el departamento de Lima, por lo que es evidente que esta empresa utiliza los mismos establecimientos para el cobro de estos servicios, lo que conlleva una sobre carga aún mayor para la atención de clientes.

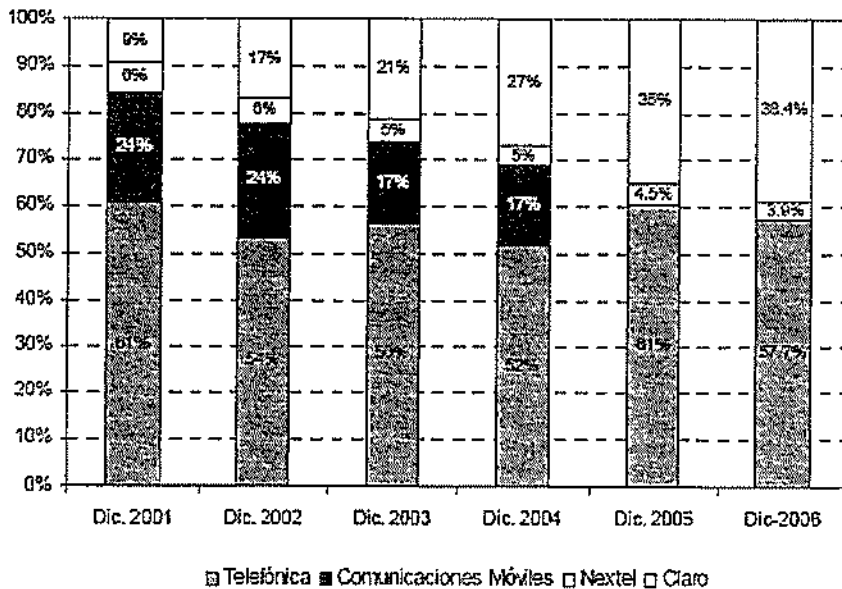
Gráfico N° 6: Número de Líneas y Penetración de Servicios Móviles (1994 - 2006)



Fuente: Empresas Operadoras.

Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias – OSIPTEL.

Gráfico N° 9: Evolución de la participación de mercado por empresas - (2001 - 2006)



Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias – OSIPTEL.

Respecto al Internet, la demanda por este servicio, en general, ha venido creciendo, en los últimos años, a una tasa relativamente constante. En el año 2006 creció en 23% y en el año 2005 creció en 24%. Tales incrementos son explicados fundamentalmente por el acceso desde nuevas tecnologías, en particular por el acceso vía ADSL y WAP.

Cuadro N° 5: Participación en el mercado de Internet de las principales empresas, según modalidad de acceso

Modalidad de acceso	Empresas	Participación
ADSL	Telefónica del Peru	99.99%
Accesos via WAP	Nextel	66.50%
	Telefónica Móviles	33.50%
Accesos Conmutados	Telefónica del Peru	73.10%
	Qnet	8.60%
	Americatel	7.70%
Cable Modem	Telefónica Multimedia	66.80%
	Star Global	31.70%
Accesos por líneas dedicadas		
<i>Alámbricas</i>	Telefónica del Peru	38.40%
	Telmex	31.10%
<i>Inalámbricas</i>	Millicom	39.60%
	Gilat to Home	35%

Fuente: Empresas Operadoras.

Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias – OSIPTEL.

3.- Sobre los establecimientos para atención al cliente.-

De las cifras presentadas se puede observar que la población que tiene acceso a los servicios público ha aumentado en forma muy considerable, existiendo una desproporción en el departamento de Lima (donde se encuentra concentrada la mayor población y usuarios de los servicios públicos) entre el número de agencias de atención al cliente y el número de usuarios que deberían ser atendidos en las mismas, sin costos adicionales o sin requerir el pago de comisiones. El escaso número de centros de atención al cliente, indudablemente, se debe a una falta de inversión por parte de las empresas prestadoras a pesar de ser su obligación brindar un servicio de calidad, lo cual comprende la habilitación de locales para recibir el pago que realizan los consumidores sin que ello signifique una considerable pérdida de tiempo y

recursos. Por tanto, si la cobertura para la atención al cliente es insuficiente respecto al incremento de la demanda de tales servicios, ello se debe a la ineficiencia de las empresas, por lo que las medidas correctivas que ellas adopten para suplirlas bajo ninguna circunstancia debe significar mayores costos al consumidor.

Es evidente que la sociedad espera eficiencia de las empresas que brindan servicios públicos; en ese sentido, es una obligación de las empresas proveedoras instalar o habilitar locales de atención al consumidor donde, entre otras gestiones, pueda pagar los respectivos recibos sin mayores costos en tiempo y dinero. De otro lado, esta obligación es aun más imperiosa, si atendiendo a las estadísticas que han sido recogidas en el Dictamen y las que hemos actualizado para su revisión, la población y la cobertura del servicio han sufrido importantes incrementos en los últimos años, lo cual no ha tenido su correlato en el número de oficinas de atención al cliente.

4.- Respecto al cobro de comisiones.-

Ante esta situación, las empresas concesionarias, en lugar de invertir en infraestructura para tales fines, han decidido utilizar los locales de otras entidades (como bancos y supermercados) a través de la celebración de convenios, en virtud de los cuales estos agentes cumplen una función recaudadora, lo cual permite un considerable ahorro en adquisición y mantenimiento de locales, remuneraciones y pago de tributos.

Si bien es cierto que esta práctica comercial, no es en sí misma cuestionable, pues tiene por finalidad facilitar a los consumidores el pago de sus recibos (el artículo 1224° del Código Civil señala que el pago válido es aquel que se realiza al acreedor o al que el designe), ello es totalmente distinto cuando la entidad recaudadora se permite cobrar a los consumidores comisiones por aceptar sus pagos. Sobre el particular, La Comisión consideró que esta modalidad es un servicio que brinda el recaudador a la empresa concesionaria, pues colabora con el cumplimiento de sus obligaciones frente a los consumidores, el cual es recibir el pago del recibo. Consecuentemente, si la empresa concesionaria requiere brindar un servicio más eficiente, a través de otras instituciones con el consiguiente ahorro de recursos, son ellas las que deben asumir o internalizar los costos. De otro lado, en concordancia con las iniciativas legislativas, la Comisión consideró que efectivamente la relación contractual empresa proveedor-recaudador no puede afectar el interés económico del consumidor; toda vez, que el

artículo 1363° del Código Civil establece que los contratos solo producen efectos entre las partes que los otorgan, por lo que es la empresa concesionaria quien en todo caso debe internalizar los gastos que irroguen dar esos servicios.

Respecto al tema objeto de análisis, es relevante traer a colación el caso de los servicios públicos de electricidad. De acuerdo con el artículo 142° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, los costos asociados al usuario, que se tomaran en cuenta para el cálculo del Valor Agregado de Distribución son los costos unitarios de facturación que comprenden la lectura, el procesamiento y emisión de la misma, su distribución y la comisión de cobranza, considerando una gestión empresarial eficiente. En consecuencia para el caso del servicio público de electricidad, el pago de comisiones por parte del usuario deviene en un doble gasto.

Asimismo, conforme a los cuadros que elaboró la Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI, y que formaron parte integrante del Dictamen, se comprobó que existen establecimientos como los del Banco de la Nación y de algunos supermercados donde los consumidores pueden realizar el pago de los servicios sin necesidad de pagar comisiones por los pagos realizados en ventanilla. Como se puede observar en el caso del Banco de la Nación y de los supermercados, es factible que se brinde los servicios de recaudación sin que ello implique un costo adicional para el consumidor o de existir algún costo, en estos casos, las empresas concesionarias han decidido asumirlo. Idéntica situación se verifica en el caso de los clientes de algunas entidades bancarias, por lo que no existe ninguna razón objetiva para que el concesionario no decida generalizar este mismo tratamiento a todos los consumidores.

5.- De las observaciones realizadas por el poder ejecutivo al texto sustitutorio aprobado por la comisión.-

Como ya hemos señalado, la Autógrafa de Ley fue observada por el Poder Ejecutivo, por las siguientes razones:

- El pago de los servicios públicos a través de entidades financieras u otras diferentes a la entidad prestadora del servicio facilita el pago y evita a los usuarios el tener que realizar largas colas, para lo cual se celebra un convenio entre dichas entidades, el que contempla el cobro de una comisión, que cubre los costos administrativos de tal servicio.

Asimismo, mediante Carta N° 1381-2003-G, la Gerencia General de SEDAPAL informa a la SUNASS que "efectúa un pago de comisiones a las entidades indicadas en la relación adjunta las cuales no se trasladan a nuestros clientes ya que se trata de entidades que cuentan con contratos con SEDAPAL para la recaudación de nuestros recibos". Confirmando este temperamento, está el Informe N° 012-2004-SUNASS/060 emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica de SUNASS que señala en su conclusión: "" (...) lo realmente relevante es que existan a disposición de los usuarios facilidades para realizar el pago del servicio libre de comisiones de cobranza.

De igual modo, mediante Oficio N° 291-2003-OSINERG-PRES se indica: "Como quiera que en la tarifa eléctrica ya se encuentra reconocida a favor del concesionario el costo de s/. 0.31 céntimos de nuevo sol por mes por la cobranza de los recibos, consideramos que en todo caso, si el concesionario determina con alguna entidad bancaria realizar la prestación del servicio de cobranza de los recibos a través de las oficinas, los montos que se pretendan cobrar por dichos servicios deberán ser asumidos por tal concesionario.

Si el Banco de la Nación y los supermercados no cobran ninguna comisión por recibir los pagos de facturas por encargo no hay razón objetiva ni técnica para que los bancos no hagan lo mismo. Si SEDAPAL paga los costos por tercerizar el servicio de recepción de pagos, no hay razón para que los otros concesionarios no paguen también el costo de un servicio que están contratando, es decir que asuman el costo de la tercerización o que acuerden los contratos de encargo solo con intermediarios que acepten no cobrar comisiones a los usuarios. Sobre el costo mismo de la comisión cabe hacer notar que llama la atención que los bancos cobren s/. 1.50 ó s/. 2.00, mientras que en el caso de las eléctricas esta comisión de cobro (incluida en su tarifa) es de solo s/. 0.31.

C) Poner nuevas opciones de elección libre a disposición de los usuarios por parte de las concesionarias para que puedan realizar sus pagos no puede implicar que los usuarios tengan que "pagar para poder pagar sus facturas".

En efecto, la puesta a disposición de nuevas opciones de pago (como por ejemplo pagar en ventanilla), por más que sean de libre elección no pueden ser gravosas para el consumidor, porque por definición se supone que son facilidades en beneficio del mismo que suplen la falta de infraestructura del concesionario para atender esos servicios por sí mismos.

D) Los concesionarios deben tener suficiente infraestructura propia para recibir los pagos de servicios de todos sus clientes, o en su defecto, mejorar sus sistemas de cobro o ampliar sus horarios.

Considerando el número de usuarios de las empresas prestadoras de servicios públicos y el número de agencias que estas tienen, tenemos que existe una agencia para más de 57 mil personas en Luz del Sur, una para más de 67 mil en EDELNOR y una para más de 80 mil en el caso de Telefónica. Estos volúmenes de usuarios, al parecer, son razonablemente atendidos por las concesionarias a juzgar por la carta de ADEPSEP ya citada, en la que se dice que solo un número bajo de clientes usan las ventanilla. Por tanto, solo una pequeña inversión adicional en infraestructura bastaría para que estas empresas no tercericen sus servicios de cobro, o en su defecto, sin realizar nuevas inversiones implementen sistemas más eficientes de cobro o amplien sus horarios de atención

E) De eliminarse las comisiones que cobran los bancos, no se perjudicaría a los consumidores.

De acuerdo a la carta de ADEPSEP de 29.09.03, dirigida a la comisión, si solo un pequeño número de clientes usa las ventanillas para estos pagos, se dejaría sin esta opción a un universo marginal de consumidores cuyo número tenderá a descender aun mas en la medida que las concesionarias publiciten aun mas las opciones sin costo (pago por cajero automático, por Internet, por supermercados, por red de farmacias, etc.). Ahora bien, no se entiende como los bancos insisten en el cobro de esta comisión y no internalizar este costo cuando el Banco de la Nación si lo ha hecho, lo mismo que los supermercados.

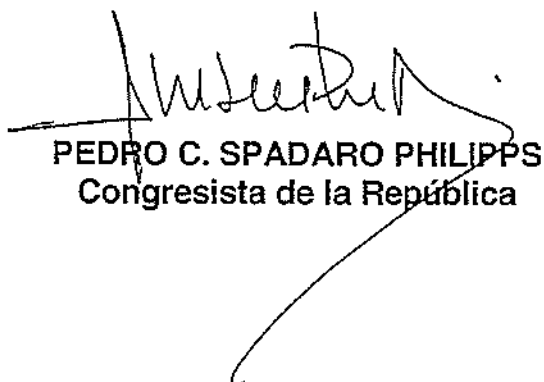
EFFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La norma propuesta es innovativa, pues no tiene antecedente legal alguno. Se llena un vacío legislativo.

ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO

Esta iniciativa legislativa no generará gasto alguno al Estado. Por el contrario significa un beneficio para millones de peruanos, cautelando sus derechos como consumidores.

Lima, 28 de diciembre de 2011.



PEDRO C. SPADARO PHILIPPS
Congresista de la República