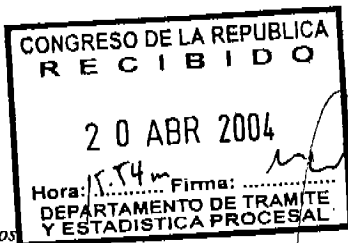




Congreso de la República
Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley Nro. 6802/2002-CR y 8884/2003-CR que propone la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las empresas prestadoras de servicios públicos.

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Señor Presidente:

Ha sido decretado para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos [en adelante "La Comisión"] el Proyecto de Ley Nro. 6802/2002-CR, presentado por la señora Congresista **Martha Lupe Moyano Delgado**; y, el Proyecto de Ley Nro. 8884/2003-CR, presentado por el señor Congresista **Jacques Rodrich Ackerman** mediante el cual se propone establecer la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturados en los recibos emitidos por empresas prestadoras de servicios públicos.

I. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY.-

En virtud del Proyecto de Ley Nro. 6802/2002 se propone que las empresas prestadoras de los servicios públicos sometidas a regulación consignen al reverso de sus recibos el significado de los montos facturados, con el objeto de permitir a los usuarios entender en forma cabal la aplicación de los mismos. La legisladora sustenta su propuesta manifestando que la relación existente entre el consumidor y las empresas prestadoras de servicios públicos tiene un carácter asimétrico, desarrollándose en un plano de desigualdad.

Con la finalidad de alcanzar los mismos objetivos, el Proyecto de Ley Nro. 8884/2003-CR propone instituir como obligación de las empresas proveedoras de servicios públicos regulados y de las entidades financieras y bancarias especificar en forma detallada los conceptos que se encuentran contenidos en los documentos cancelatorios que ellas expidan. De acuerdo con la iniciativa legislativa, dicha información deberá estar impresa en la parte posterior del documento.

II. ANTECEDENTES NORMATIVOS.-

- Constitución Política del Perú.
- Texto Unico Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor.

III. ANALISIS DE LOS PROYECTOS DE LEY.-

Conforme se detalla en la exposición de motivos del proyecto de ley bajo estudio, la finalidad perseguida es permitir a los usuarios de los servicios públicos entender el significado de los ítems facturables así como su aplicación. El artículo 65° de la Constitución Política establece



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley Nro. 6802/2002-CR y 8884/2003-CR que propone la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las empresas prestadoras de servicios públicos.

que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios por tal razón es idóneo que se establezca una normativa especial que obligue la consignación del significado de los conceptos facturables en los recibos de los servicios públicos a fin de que los usuarios conozcan con certeza lo que se les está cobrando y así puedan utilizar los mecanismos de reclamos cuando lo crean conveniente.

Si bien es cierto que el inciso d) del artículo 5° del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo Nro. 716, Ley de Protección al Consumidor, establece el derecho de los consumidores a recibir información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada para la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso y consumo adecuado de los mismos, este dispositivo legal no consigna la obligatoriedad de explicar el significado de los ítems facturados en los recibos de las empresas suministrantes de servicios públicos.

Es cierto que raras veces los usuarios se preocupan por leer en detalle las facturas que les son remitidas, debido a que no entienden los datos incluidos en ellas, por lo que sólo se limitan a pagar sin saber en realidad porque ciertos ítems les son cobrados.

La Resolución del Consejo Directivo de OSIPTEL N° 012-98-CD-OSIPTEL que aprueba las condiciones de uso del servicio de telefonía fija bajo la modalidad de abonado, señala en el artículo 16° de su Anexo Nro. 1 como conceptos facturables del servicio los siguientes:

- Cargo único de instalación del servicio telefónico.
- Renta Básica Mensual
- Llamadas telefónicas locales, de larga distancia nacional e internacional, que resulten de cargo del abonado;
- Servicios telefónicos suplementarios y otros comprendidos en los servicios públicos de telefonía fija, prestados por la empresa operadora, que hayan sido solicitados por el abonado o aceptados por el mismo
- Otros servicios públicos de telecomunicaciones prestados por terceros que hayan contratado el servicio de facturación y cobranza con la empresa operadora del servicio de telefonía fija.
- Equipo terminal del servicio de telefonía fija

Asimismo, la citada norma establece en el artículo 17° del mismo anexo, las características de los conceptos facturables los que deberán estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente, sin embargo no define en que consiste cada uno, salvo el glosario de términos que explica alguno de ellos.

Con respecto al servicio público de electricidad, debemos precisar que en el numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos aprobada por el Decreto Supremo Nro. 020-97-EM, señala en lo referente a la emisión de facturas que estas deben ser claras y correctas, basadas en lecturas reales, estableciendo que dichas facturas deben especificar obligatoriamente las magnitudes físicas de consumo y las contratadas, así como los cargos fijos



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley Nro. 6802/2002-CR y 8884/2003-CR que propone la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las empresas prestadoras de servicios públicos.

por potencia y energía, las cargas impositivas desagregadas correspondientes, la fecha de emisión y vencimiento de la factura, la fecha de corte por pagos pendientes, de ser el caso, las estadísticas mensuales de consumo del cliente correspondiente a los últimos doce meses de manera gráfica, y los rubros de todas las compensaciones pagadas al cliente. Sin embargo, la norma señalada tampoco establece la consignación del significado de los conceptos facturables.

Asimismo, la SUNASS aprobó la directiva "Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado", mediante la resolución de Superintendencia Nro. 1179-99-SUNASS del 25 de Diciembre de 1999, que tiene como objetivo establecer los criterios y procedimientos que deben aplicar las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento en sus procesos de facturación. La mencionada directiva establece en el punto 10 los conceptos que pueden ser facturados, los cuales se detallan a continuación:

- *Servicio de agua potable y servicio de alcantarillado.*
- *Servicio colateral.*
- *Otro concepto autorizado por la SUNASS, el usuario o que emane de disposición legal expresa.*
- *Impuesto general a las ventas.*

Sin embargo, en este caso tampoco se establece como obligación de la empresa concesionaria facilitar al consumidor

Si bien es cierto que las definiciones de algunos conceptos facturables están considerados en algunas normas específicas, como es el caso de la resolución de OSIPTEL precedentemente citada [Véase su Glosario de Términos], también es cierto que la mayoría de usuarios no tiene acceso a ellas, y por consiguiente se desconoce su significado. Se evidencia así la necesidad de crear un mecanismo institucional que aliente la mejora de la información con la que cuentan los usuarios de los servicios públicos y así evitar posibles prácticas abusivas por parte de las empresas concesionarias.

En lo que respecta a los documentos emitidos por las entidades financieras, como es el caso de los estados de cuenta, se aprecia que en la actualidad en el dorso de dichos documentos se imprime información relevante sobre los conceptos que se expresan.

Por lo anteriormente expuesto La Comisión consideramos pertinente que las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos expliquen en el reverso de sus correspondientes recibos el significado de los conceptos facturados al usuario.

IV. OPINIONES.-

a.- *Mediante Oficio Nro. 115-2003-SUNASS:-010 del 19 de setiembre de 2003, la SUNASS emite opinión favorable respecto al Proyecto de Ley.*



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley Nro. 6802/2002-CR y 8884/2003-CR que propone la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las empresas prestadoras de servicios públicos.

b.- Mediante Oficio Nro. 239-2003-OSINERG-PRES del 01 de Octubre de 2003, OSINERG emite opinión favorable respecto al Proyecto de Ley.

c.- Mediante Carta Nro. 813-2003/PRE-INDECOPI, de fecha 27 de octubre de 2003, el INDECOPI emite opinión favorable respecto al Proyecto de Ley.

V. CONCLUSIONES.-

Por las consideraciones antes expuestas y de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 70° del Reglamento del Congreso de la República, se recomienda la **APROBACIÓN** de los proyecto de Ley Nro. 6802/2002-CR y 8884/2003-CR con el texto sustitutorio siguiente:

LEY QUE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE CONSIGNAR EL SIGNIFICADO DE LOS ÍTEMS FACTURABLES EN LOS RECIBOS EMITIDOS POR LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Las empresas que brindan los servicios públicos de electricidad, saneamiento y telefonía están obligadas a consignar en el dorso de la factura que emiten, el significado de los conceptos facturables.

Artículo 2°.- Reglamentación

El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo, reglamentará la presente ley en el plazo de treinta(30) días siguientes a su publicación.

Artículo 3°.- Vigencia

La presente ley entrará en vigencia a los noventa (90) días siguientes a su publicación.

Artículo 4°.- Norma Derogatoria

Deróguense las disposiciones legales que se opongan a la presente ley.

Salvo distinto parecer

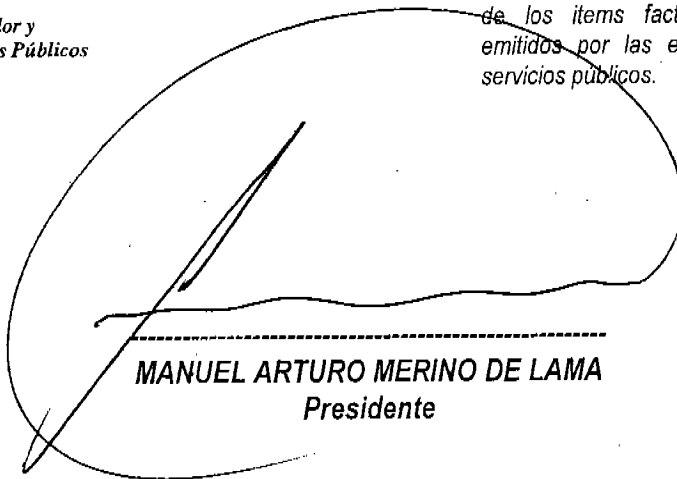
Dése cuenta

Sala de sesiones

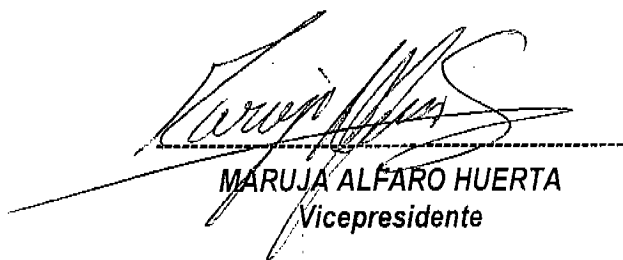
Lima, 12 de abril de 2004



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley Nro. 6802/2002-CR y 8884/2003-CR que propone la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las empresas prestadoras de servicios públicos.

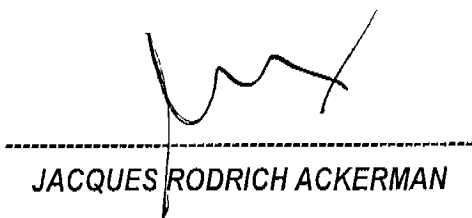


MANUEL ARTURO MERINO DE LAMA
Presidente

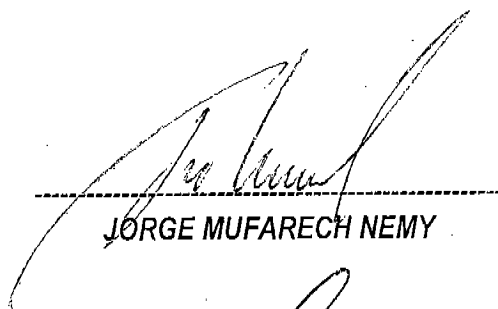


MARUJA ALFARO HUERTA
Vicepresidente

FABIOLA MORALES CASTILLO
Secretaría



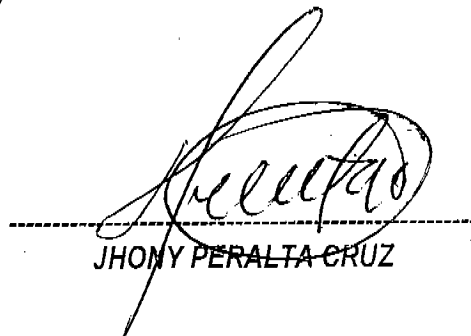
JACQUES RODRICH ACKERMAN



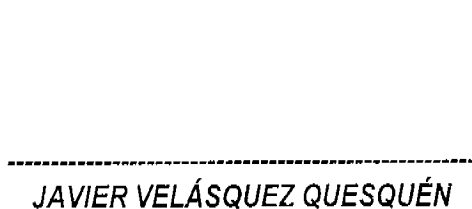
JORGE MUFARECH NEMY



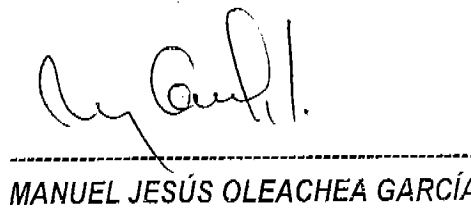
AURELIO PASTOR VALDIVIESO



JHONY PERALTA CRUZ



JAVIER VELÁSQUEZ QUESQUÉN

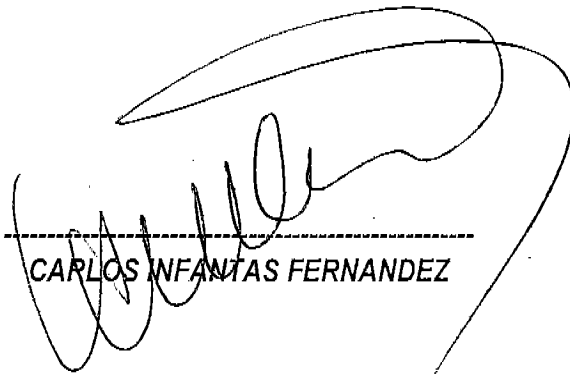


MANUEL JESÚS OLEACHEA GARCÍA



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

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley Nro.
6802/2002-CR y 8884/2003-CR que propone
la obligatoriedad de consignar el significado
de los ítems facturables en los recibos
emitidos por las empresas prestadoras de
servicios públicos.



CARLOS INFANTAS FERNANDEZ



Congreso de la República

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

"Año del Estado de Derecho y de la Gobernabilidad Democrática"

ASISTENCIA

Lunes, 12 de Abril de 2004

1.- MANUEL ARTURO MERINO DE LAMA
(Presidente)

2.- MARUJA ALFARO HUERTA
(Vicepresidente)

3.- FABIOLA MORALES CASTILLO
(Secretaria)

.....

4.- JACQUES RODRICH ACKERMAN

.....

5.- JORGE MUFARECH NEMY

6.- AURELIO PASTOR VALDIVIESO



"Año del Estado de Derecho y de la Gobernabilidad Democrática"

7.- JHONY PERALTA CRUZ

8.- JAVIER VELÁSQUEZ QUESQUÉN

9.- CARLOS INFANTAS FERNÁNDEZ

.....

10.- MANUEL JESÚS OLEACHEA GARCÍA

.....



Congreso de la República

de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

"Año del Estado de Derecho y de la Gobernabilidad Democrática"

ACCESITARIOS

- 1.- YONHY LESCANO ANCIETA

- 2.- JOSÉ CARLOS CARRASCO TAVARA

- 3.- RAFAEL REY REY

- 4.- LUIS GONZALES REINOSO

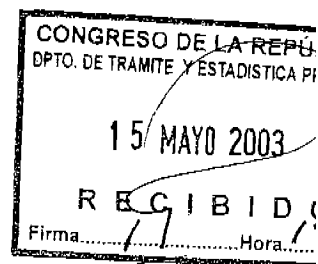
- 5.- EDGAR VILLANUEVA NÚÑEZ





CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Proyecto de Ley N° 6802/2002-CR



FÓRMULA LEGAL

TEXTO DEL PROYECTO

La Congresista de la República que suscribe, **MARTHA LUPE MOYANO DELGADO**, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa conferido por el artículo 107 de la Constitución, propone el siguiente Proyecto de Ley:

PROYECTO DE LEY

LEY QUE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE CONSIGNAR EL SIGNIFICADO DE LOS ITEMS FACTURABLES EN LOS RECIBOS EMITIDOS POR EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Artículo Primero: Ambito de aplicación

La presente Ley se aplica a las empresas prestadoras de servicios públicos supervisadas por Organismos Reguladores.

Artículo Segundo: Objeto de la Ley


Las empresas prestadoras de servicios públicos están obligadas a consignar en el reverso del recibo que emiten, el significado de los conceptos facturables.



Artículo Tercero: Reglamentación

La presente Ley será reglamentada por cada Organismo Regulador conforme a sus atribuciones y competencias.

Lima, 13 de mayo de 2003.

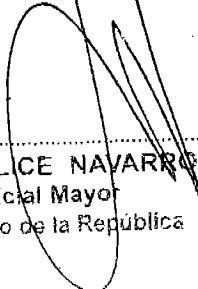

MARTHA LUPE MOYANO DELGADO
Congresista de la República

CONGRESO DE LA REPUBLICA

Lima, 19 de Mayo del 2003

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 4807 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de Defensa del Consumidor y Organización Reguladora de los Servicios Públicos.




JOSÉ ELCE NAVARRO
Oficial Mayor
Congreso de la República



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

- Tomando como punto de partida el reconocimiento del hecho que las relaciones entre los usuarios de los servicios públicos y las empresas concesionarias tienen un carácter asimétrico y se desarrollan en un plano de desigualdad, es que presentamos la presente iniciativa a fin de asegurar una adecuada protección de los derechos de los usuarios.
- El artículo 65 de la Constitución Política establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.
- En esta línea de ideas, el Estado enumera derechos para los consumidores y usuarios, impone condiciones del lado de la oferta para la provisión de bienes y servicios y ordena la creación de instituciones y marcos regulatorios que estimulen la eficaz defensa de esos derechos.
- En este sentido, la doctrina consagra como uno de los derechos que poseen los usuarios de los servicios públicos el recibir información, clara, sencilla y oportuna sobre el servicio, la calidad de éste, las obligaciones y facultades de las empresas prestadoras, los derechos y deberes del usuario, interrupciones programadas, mecanismos para establecer reclamos, entre otros.
- Sobre el particular, es importante tener presente que si bien nuestro ordenamiento regula en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, el derecho de los consumidores a recibir información clara y sencilla sobre los bienes y servicios ofertados, no existe norma similar para los usuarios de servicios públicos.
- Esta falta de regulación conduce muchas veces a que los usuarios no puedan entender el significado de los conceptos facturables consignados en los recibos emitidos por las empresas prestadoras.
- En este orden de ideas, se propone que las empresas prestadoras de servicio público deban consignar en los recibos que emitan el significado de los montos facturables, con el objeto de permitir a los usuarios entender la aplicación de los mismos.



ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa no genera ningún gasto para el Tesoro Público, por el contrario defiende el interés de los usuarios al garantizar el derecho a la información sobre los servicios que se encuentran en el mercado.

EFFECTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

Si bien es cierto, existen disposiciones como las Resoluciones del Consejo Directivo de Osiptel número 012-98CD/Osiptel y la 002-2000-CD/Osiptel que establecen que los conceptos facturables para la prestación de servicio público de telefonía deben permitir entender la aplicación de las tarifas; no existe una norma legal que obligue a todas las empresas prestadoras de servicio público consignar en el reverso del recibo que emiten el significado de los conceptos facturables.



Proyecto de Ley N°

8884/2003-UE

CONGRESO DE LA REPUBLICA
RECIBIDO
06 NOV 2003
Hora: 11:53 Firma: [Signature]
DEPARTAMENTO DE TRÁMITE
Y ESTADÍSTICA PROCESAL

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Sumilla: Ley que facilita acceso a información de usuarios en Documentos Cancelatorios

PROYECTO DE LEY

El Congresista de la República por el departamento de Lima que suscribe, **JACQUES RODRICH ACKERMAN**, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, presenta la siguiente iniciativa legislativa:

LEY QUE FACILITA ACCESO A INFORMACION DE USUARIOS EN DOCUMENTOS CANCELATORIOS

EXPOSICION DE MOTIVOS

El principal objetivo de la Ley de Protección al Consumidor es generar una mejor y más completa información para los consumidores, no sólo para la toma de decisiones antes de adquirir bienes y servicios, sino también durante la vigencia de la prestación de los servicios públicos.

La realidad peruana demuestra que los contratos de suministro de bienes y de prestación de servicios se encuentran estandarizados, es decir se caracterizan por la adhesión que debe efectuar el consumidor o usuario.

En efecto, los contratos que se celebran con las empresas prestadoras de servicios públicos son impersonales, no se negocian, perdiéndose la clásica concepción del contrato, son modalidades excepcionales, pero que por ser masivos dejan de ser excepción para convertirse en mayoritarios.

Así, en los servicios de suministro de energía eléctrica, agua, teléfonos, etc. los contratos no se discuten, no se negocian,



sencillamente procede la adhesión, y esto porque la celebración de cada contrato implicaría incurrir en diversos costos, algunos onerosos, que tornan a los mismos inviables o ineficientes.

Hoy resulta indiscutible los beneficios de los contratos estandarizados, pues, *“de la misma manera como la reducción de los costos de producción y distribución se refleja en precios más reducidos, la sociedad en su conjunto se beneficia finalmente del uso de los contratos standards”* (Friedrich Kessler).

Sin embargo, cada consumidor o usuario tienen el derecho de acceder a la información necesaria, no sólo de lo que le conviene, sino también de las condiciones de la prestación y sobre todo de la contraprestación; es decir, del pago, de las condiciones del mismo.

En tal virtud resulta necesario, y constituye un deber del proveedor de los bienes y servicios de informar exactamente lo que cobra por la prestación que brinda.

La existencia de contratos con cláusulas oscuras o ambiguas y sistemas de venta engañosos, atentan contra el interés del consumidor.

Es en este orden de ideas que se ha precisado estos aspectos en la presente proposición legislativa.

El proyecto pretende establecer la obligación de las empresas proveedoras de servicios públicos regulados; es decir, las supervisadas por los organismos reguladores, así como de las entidades financieras y bancarias que emiten estados de cuenta y que no especifican detalladamente los conceptos que contienen, resultando una operación sumamente complicada para los usuarios comunes y corrientes.

No se exige esta información en cualquier documento sino en los expedidos de manera regular, periódicamente, y que sea individualizada.

La información se registrará en el dorso del documento cancelatorio llámense estados de cuenta, recibos, facturas y en general en todo documento que se expida para cancelar la prestación de servicios recibidos.



ANALISIS COSTO BENEFICIO

La propuesta resulta beneficiosa en la medida que elimina la información asimétrica y se controlan las prácticas dirigidas a falsear, confundir u ocultar información.

INCIDENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACION NACIONAL

La propuesta no modifica norma alguna, por el contrario complementa la existente.

En consecuencia, habiendo cumplido con lo establecido en el artículo 75° del Reglamento del Congreso de la República, se propone el siguiente proyecto de Ley:

FORMULA LEGAL

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA:

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE FACILITA ACCESO A INFORMACION DE USUARIOS EN DOCUMENTOS CANCELATORIOS

Artículo 1.- Precisión de la información

Establécese la obligación de las empresas proveedoras de servicios públicos regulados y de las entidades financieras y bancarias de especificar detalladamente los conceptos contenidos en los documentos cancelatorios que expiden regular e individualizadamente.

Artículo 2.- Contenido

2.1 La información que se proporcione estará impresa en la parte posterior del documento y contendrá la explicación de los términos que se consignan en los documentos cancelatorios.



- 2.2 Por documento cancelatorio se entienden estados de cuenta, recibos, facturas y en general en todo documento generado por la prestación de servicios.
- 2.3 La regularidad de la prestación está dada por la periodicidad del servicio individualizado en los consumidores y usuarios.

Artículo 3.- Vigencia

La presente ley, entrará en vigencia a los treinta días de su publicación.

Comuníquese al Señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima a los

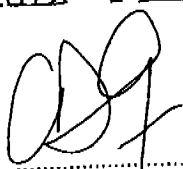
Lima, 05 de noviembre del 2003


.....
JACQUES RODRICH
Congresista de la República

CONGRESO DE LA REPUBLICA

Lima, 12 de noviembre del 2003

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 8884 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de de parte de los consumidores y organizados los controladores de los servicios públicos.


.....
CESAR DELGADO-GUEMBES
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPUBLICA