



## **El Indecopi presenta el proyecto ‘Ventanilla única de atención para la solución de conflictos de consumo’ que permitirá estandarizar la atención de quejas y reclamos**

- ✓ **Tras reunión de los máximos representantes de los organismos reguladores de servicios públicos, se conformó un comité técnico ejecutivo de trabajo.**
- ✓ **También se acordó el relanzamiento del Mapa de Consumo, herramienta informativa sobre las competencias de las entidades de servicios públicos.**

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, convocó a los organismos reguladores de servicios públicos para definir acciones en favor de la ciudadanía, que garanticen los derechos de los usuarios, particularmente en este periodo de emergencia sanitaria, debido a la COVID-19.

La reunión fue encabezada por la presidenta encargada del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar. Participaron, de manera virtual, el presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), Rafael Munte; el vicepresidente encargado de la presidencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin), Antonio Angulo, y el gerente general de dicha entidad, Julio Salvador.

Asimismo, el presidente del Consejo Directivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), Iván Lucich; la gerenta de Atención al Usuario del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), Ángela Arrescurrenaga, y la intendenta de Protección de Derechos en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), Ana Arenas.

Por Indecopi participaron, además, Javier Coronado, gerente general y Wendy Ledesma, directora de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

### **Ventanilla única**

Precisamente, debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19 que requiere mecanismos expeditivos y ágiles para la prevención y solución de conflictos a nivel nacional, la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Wendy Ledesma, presentó el proyecto ‘Ventanilla única de atención del sistema para la solución de conflictos de consumo’ que permitirá estandarizar la normativa de atención de quejas y reclamos.

Esta ventanilla única busca fortalecer los canales de información establecidos para recibir y atender reclamos de los usuarios y brindar orientación a la ciudadanía.

Dicha propuesta, explicó, está contemplada en el Eje III del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020. Se dio tras el análisis de la problemática encontrada, debido a la

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





complejidad del sistema y existencia de múltiples entidades y mecanismos de solución de conflictos frente a la creciente necesidad de los ciudadanos, lo que hace necesario unificar la atención, recepción y solución a través de una 'ventanilla única'.

Ledesma refirió, que a nivel internacional existen experiencias interesantes con plataformas virtuales para acercar los servicios y solucionar oportunamente los problemas. Durante la reunión se designó un equipo técnico ejecutivo que coordine las acciones que permitirán la implementación del citado proyecto.

### **Mapa de consumo**

El relanzamiento del Mapa de Consumo, herramienta informativa creada para que los ciudadanos que tengan conflictos de consumo conozcan ante qué entidad pública pueden acudir para presentar un reclamo o denuncia a nivel nacional, también fue abordado durante la reunión. Así se actualizará la información sobre nuevos canales de atención implementados en el marco de la crisis por la COVID-19.

Otro aspecto, tratado fue el relacionado a los protocolos para la atención de usuarios que acudan a las instalaciones de las entidades de servicios públicos para que no representen riesgo de contagio de coronavirus. Asimismo, surgió la propuesta de implementar un sistema sobre reportes de ciudadanos que permita gestionar información estratégica para lograr conciliaciones y adecuar los protocolos de atención a usuarios.

Cabe precisar que, durante la reunión, los participantes expusieron las acciones desplegadas a fin de atender los reclamos recibidos y proteger la seguridad y salud de los usuarios.

**Lima, 22 de julio de 2020**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

