

## PODER EJECUTIVO

NORMA	TÍTULO	ORGANISMO EMISOR	RESUMEN
DECRETO SUPREMO N° 101-2022-PCM 15.08.2022	Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	<p>Se modifica el numeral 3.4 del artículo 3, el artículo 6 y el literal b) del numeral 6-A.2 del artículo 6-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en los siguientes términos:</p> <p><b>“Artículo 3.- Definiciones</b>  <i>Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:</i>            (...)</p> <p><b>3.4. Queja:</b>  <i>Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público. La queja no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.</i>            (...)”</p> <p><b>“Artículo 6.- Atención del reclamo</b>  <i>El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.</i>  <i>En el caso que, de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción “queja” de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.</i>  <i>No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.”</i></p> <p><b>“Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor ante la presentación de reclamos</b>            (...) 6-A.2. <i>Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente:</i>            (...)            b) <i>Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:</i></p>

			<p><i>El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta. En estos supuestos, se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación.</i></p> <p><i>El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de cinco (05) días hábiles. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.</i></p> <p><i>(...).”</i></p> <p>Se modifica el Anexo I: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Se incorpora el artículo 6-B al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en los siguientes términos:</p> <p><b>“Artículo 6-B.- Atención de Quejas.</b></p> <p><i>La queja que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderla y darle respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.</i></p> <p><i>El proveedor debe considerar la queja recibida a fin de optimizar sus procedimientos de atención al público, incluyendo el ofrecimiento de los productos o servicios que realiza en el mercado, u otros que sean objeto de queja pudiendo informar estas medidas si lo considera necesario o manifestar su compromiso de implementarlas, mas no se encuentra obligado a brindar detalles sobre las medidas implementadas o a implementarse en atención a la queja recibida.</i></p>
<p>RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 162-2022-MINAM 15.08.2022</p>	<p>Designan Secretaria General del Ministerio</p>	<p>MINISTERIO DE AMBIENTE</p>	<p>Se designa a la señora Fanny Ysabel Vidal Vidal, en el puesto de Secretaria General del Ministerio del Ambiente.</p>

<p>RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 301-2022-MINEM/DM 15.08.2022</p>	<p>Constituyen el derecho de servidumbre de ocupación paso y tránsito a favor de la empresa Gases del Norte del Perú S.A.C. sobre predios de propiedad de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán</p>	<p>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</p>	<p>Se constituye el derecho de servidumbre de ocupación, paso y tránsito a favor de la empresa Gases del Norte del Perú S.A.C. sobre un área de 20,868.29 m2 (2.0868 ha) en un predio de propiedad de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, ubicado en el distrito de Colán, provincia de Paita, departamento de Piura, inscrito en la Partida Registral N° 00038274 de la Oficina Registral de Piura, Zona Registral N° I – Sede Piura, para la Fase de Construcción, correspondiéndole las coordenadas geográficas UTM señaladas en el Anexo I y el plano de servidumbre del Anexo II que forman parte integrante de la presente Resolución Ministerial.</p> <p>Se constituye el derecho de servidumbre de ocupación, paso y tránsito a favor de la empresa Gases del Norte del Perú S.A.C. sobre un área de 12,520.91 m2 (1.2521 ha) en un predio de propiedad de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, ubicado en el distrito de Colán, provincia de Paita, departamento de Piura, inscrito en la Partida Registral N° 00038274 de la Oficina Registral de Piura, Zona Registral N° I – Sede Piura, para la Fase de Operación, correspondiéndole las coordenadas geográficas UTM señaladas en el Anexo III y el plano de servidumbre del Anexo IV que forman p parte integrante de la presente Resolución Ministerial.</p>
<p>DECRETO SUPREMO N° 015-2022-SA 15.08.2022</p>	<p>Decreto Supremo que proroga la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA N° 027-2020-SA N° 031-2020-SA N° 009-2021-SA N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA</p>	<p>MINISTERIO DE SALUD</p>	<p>Se proroga a partir del 29 de agosto de 2022, por un plazo de ciento ochenta (180) días calendario, la emergencia sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente Decreto Supremo.</p>
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>			
<b>NORMA</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>ORGANISMO EMISOR</b>	<b>RESUMEN</b>

RESOLUCIÓN DE  
CONTRALORÍA  
N° 274-2022-CG  
15.08.2022

Designan Jefes del OCI  
de diversas entidades  
bajo el ámbito de la  
Subgerencia de Control  
del Sector Vivienda,  
Construcción y  
Saneamiento de la  
Gerencia de Control de  
Servicios Públicos  
Básicos

CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA  
REPÚBLICA

Se da por terminada la designación del colaborador Edwar Alberto Castillo Mauricio, en el cargo de Jefe del Órgano de Control Institucional de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.  
Se designa en el cargo de Jefe del Órgano de Control Institucional, a los profesionales que se detallan a continuación:

N°	ENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI
1	ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO - OTASS	CASTRO INOSTROZA OSCAR LADEMAR	19199621
2	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL	YABAR BERROCAL OSCAR BERNARDO	08070565
3	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ROBLES NARCIZO CARLOS ALBERTO	06080905