



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

El rol fiscalizador de sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal, en el distrito de Comas 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Fernandez Gamonal Leni (ORCID: 0000-0003-3066-6404)

ASESOR (A)

Dra. Nerida Gladys Rey Córdova De Velázquez (ORCID: 0000-0002-5646-4985)

LINEA DE INVESTIGACION

Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales y la relación pública privado, gestión pública, política tributaria y legislación tributaria

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORA

Amado, yo deseo sobre todas las cosas que seas prosperado que tengas salud, así como prospera tu alma. (3 Juan 1:2). Primeramente a Dios, por su inmenso amor, guía y sabiduría. Asimismo, a mis Padres y mi hermana Patricia Cecilia Fernandez Gamonal, por su apoyo incondicional y económico en mis estudios. A su vez, a mis estimados docentes el Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa y Dr. Rosas Job Prieto Chávez, novia Cinthia por sus oraciones. Finalmente a mi asesora metodológica la Dra. Nerida Gladys Rey Córdova de Velázquez, por su orientación y enseñanza.

AGRADECIMIENTO

Encomienda a Jehová tus obras, y tus pensamientos serán afirmados. (Proverbios 16:3) Mi agradecimiento primeramente a Dios, por su misericordia, a mis padres por sus consejos, de igual forma, a mi alma mater la Universidad Cesar Vallejo, en especial al Área de Investigación de la Escuela Profesional de Derecho.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLA.....	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	22
3.3. Escenario de estudio	23
3.4. Participantes	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.6. Procedimiento.....	27
3.7. Rigor Científico.....	27
3.8. Método de análisis de la información.....	27
3.9. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXO	

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. PARTICIPANTES	24
Tabla 2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	25
Tabla 3. GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	26

RESUMEN

El informe de investigación tuvo como título “El rol fiscalizador de sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal, distrito de Comas 2019”, el **método de investigación** abarco un enfoque cualitativo, tipo básica, diseño de teoría fundamentada, se procedió a entrevistar a cinco (05) abogados especialistas en protección al consumidor, servicios públicos y derecho administrativo, para ello, se utilizó los instrumentos de la **guía de entrevista y análisis documental**, teniendo como **resultado** que el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, comas 2019, es limitado e deficiente, más aun tratándose de un ente regulador cuya función principal es regular mecanismos idóneos para la adecuada prestación de los servicios de saneamiento, así como, salvaguardar el derecho de los consumidores y el fiel cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios - EPS. De manera que, se concluyó que la **Resolución de Consejo Directivo N°033-2007-SUNASS-CD**, resulto ser limitado para su adecuada labor, de la misma manera, la **Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD**, que regulo el libro de observaciones de usuarios es insuficiente para su correcta aplicación.

Palabras claves: fiscalización, reclamos, quejas, consumidor, derechos, Sunass

ABSTRACT

The investigation report was titled "Sunass's Inspection Role regarding the user observation book in sedapal, Comas district 2019", In this line, the research method encompassed a qualitative approach, basic type, grounded theory design, five (05) lawyers specialized in consumer protection, public services and administrative law were interviewed, for which, the instruments of the interview guide and documentary analysis, resulting in Sunass's supervisory role with respect to the user observations book in Sedapal, comas 2019, is limited and deficient, even more so in the case of a regulatory body whose main function is to regulate suitable mechanisms for the adequate provision of sanitation services, as well as safeguarding the rights of consumers and the faithful compliance with legal, contractual or technical obligations on the part of Service Providers.

So, it was concluded that the Resolution of the Board of Directors No. 033-2007-SUNASS-CD, turned out to be limited for its adequate work, in the same way, the Resolution of the Board of Directors No. 011-2007-SUNASS-CD, which regulated the User observations book is insufficient for its correct application.

Keywords: control, claims, complaints, consumer, rights, Sunass

I. INTRODUCCIÓN

El estatus del consumidor adquirió una relevancia jurídica muy importante en nuestra legislación, tanto así, que es considerado como el agente principal de la actividad económica en la prestación de servicios públicos o básicos de primera necesidad. No obstante, el alto índice de denuncias por la afectación a la idoneidad o calidad de estos servicios, ha generado una relación de conflicto en donde el consumidor siempre es la parte débil de dicho confrontamiento, por lo que, fue necesario la protección de sus derechos e intereses. Razón por la cual, el Estado mediante la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, dispuso la creación de entidades reguladoras que en su autonomía cumplieran con la función de supervisar, normar, regular, fiscalizar, la adecuada prestación de estos servicios, siendo la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass, promulgada mediante Decreto Ley N° 25965 como institución pública descentralizada adscrita a la Presidencia de Consejo de Ministros con personería en derecho público, económica, financiera y administrativa, encargado en cautelar la adecuada prestación de los servicios de saneamiento, es así que, en su calidad de ente regulador aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD, el Reglamento de la Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, estableciendo como objetivo principal la regulación de las características del servicio, y los derechos y las obligaciones de los consumidores y las Empresas Prestadoras de Servicios - EPS, implementando el Libro de Observaciones de Usuarios, regulado en el **artículo 78°** como una herramienta destinada a canalizar la insatisfacción de los consumidores a través de sus reclamos y quejas por inconvenientes con el servicio prestado. De igual modo, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, aprobó el reglamento general de supervisión, fiscalización y sanciones de las Empresas Prestadoras de Servicios - EPS, adoptando los procedimientos y los criterios necesarios para ejercer acciones de supervisión, fiscalización y sanción, A raíz de ello, surgió como **problema General:** ¿De qué manera se aplicó el rol fiscalizador de Sunass respecto al Libro de Observaciones de Usuarios en sedapal, en el distrito Comas 2019?, dando lugar al

problema específico 1 ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al Libro de Observaciones de Usuarios en sedapal, distrito de Comas 2019?, y **problema específico 2** ¿Cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal, distrito de Comas 2019?.

Por estos motivos, ante el desmedido incremento de los reclamos y quejas de los consumidores en Sedapal, debido a la deficiente fiscalización de Sunass, la importancia del **informe de investigación** se justificó en recomendar la implementación de mecanismos idóneos que mejoren su función fiscalizadora, en cuanto a la calidad y la idoneidad de la prestación del servicio de saneamiento en todo su ámbito, garantizando la correcta protección al derecho del consumidor a través del libro de observaciones de usuarios, logrando **contribuir** al bienestar general de los ciudadanos, obteniendo como **relevancia social** que Sunass cumpla a cabalidad con su función de ente regulador con eficiencia y la eficacia, y que Sedapal establezca lineamientos apropiados para la adecuada atención a los diferentes problemas en cuanto a la facturación de los recibos, excesivo tiempo de atención a los usuarios en sus oficinas, la falta de notificación de las resoluciones, además, que el libro de observaciones cuente con un reglamento propio, de manera que, aporte a la reducción de reclamos.

Así también, se planteó el **objetivo General**: determinar el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal, en el distrito de Comas 2019, considerando el **objetivo específico 1**: Determinar cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal, en el distrito de Comas 2019, así como, el **objetivo específico 2**: Determinar cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal. asimismo, se esbozó el **supuesto general**, señalando que el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal, resulta insuficiente, afecta el derecho de los consumidores en cuanto a la prestación del servicio de saneamiento, teniendo como **supuesto específico 1**: los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal, es limitada debido a que

su normativa es insuficiente para su adecuada labor, y **supuesto específico 2**: Las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a los reclamos y quejas de los consumidores, son negativos, dado que, no son atendidas de manera oportuna y eficaz.

II. MARCO TEÓRICO

Se procedió a desarrollar los antecedentes nacionales e internacionales, mismos que guardaron relación con el tema de investigación.

Layche (2018), en su investigación titulada “Atención de reclamos realizados a través del libro de reclamaciones, en el distrito de Iquitos, periodo 2016-2017”, para obtener el título profesional de abogada en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Tuvo como objetivo principal determinar si en el periodo 2016-2017, los proveedores de establecimiento comerciales abiertos al público en el distrito de Iquitos, cumplieron con la atención de reclamos interpuestos a través de sus libros de reclamaciones, conforme a las normas que regulan la protección al consumidor. Siendo el tipo de investigación descriptivo – correlacional. Teniendo como conclusión principal: Las normas que regulan el libro de reclamaciones fueron herramientas útiles para que los consumidores hagan valer sus derechos ante los proveedores (p.137).

Mata (2017), en su investigación titulada “El deber de idoneidad de los proveedores de servicios públicos y la importancia de la creación de los órganos reguladores”, para obtener el grado de segunda especialidad en derecho de protección al consumidor en la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima. Su objetivo principal fue destacar la relevancia de la creación de organismos reguladores a fin que el Estado cumpla con proteger el derecho de los usuarios de servicios públicos de manera eficiente, razonable y sobre todo entendiendo que toda regulación tiene como pilar fundamental la protección al usuario. Asimismo, concluyo que: Los órganos reguladores tienen como fin que cada vez más personas accedan a los servicios públicos, con niveles apropiados de calidad y eficiencia, por lo que los usuarios deben ser entendidos como el fin último de toda regulación”. (p.36).

López (2017), en su investigación titulada “Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016”, para obtener el título profesional de abogado en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Estableciendo como objetivo principal determinar en qué medida resulta la regulación normativa de libro del libro de reclamaciones para los derechos del consumidor y su aplicación en la práctica en el Distrito de Puno durante el año 2016. Asimismo, el tipo de investigación corresponde a un enfoque mixto. A su vez, tuvo como conclusión principal que: Los

factores que determinan una aplicación eficiente del Libro de Reclamaciones son el conocimiento adecuado que deben tener los consumidores sobre la existencia del libro de reclamaciones, su finalidad legislativa, y quienes se encuentran obligados a contar con el libro de reclamaciones. (p.84).

García (2017), en su investigación titulada “Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martin S.A Tarapoto año 2016”, tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo – Lima. Teniendo como objetivo principal en determinar la relación de reclamos y la satisfacción de los clientes EMAPA San Martin S.A. Tarapoto año 2016. El método usado corresponde a un enfoque descriptivo – correlacional. Estableciendo como conclusión: El manejo de proceso de reclamos en EMAPA San Martin S.A Tarapoto año 2016, en su dimensión de reclamos operacionales, reclamos comerciales no relativo a la facturación, vemos que los clientes manifestaron que se encuentran en un nivel inadecuado (p.35).

Condori (2016), en su investigación titulada “El procedimiento administrativo de reclamos de la EPS, sede cusco – sunass y la vulneración del derecho fundamental al debido procedimiento administrativo”, para obtener el título profesional de abogado en la Universidad Andina del Cusco. Teniendo como objetivo principal determinar el grado de influencia del procedimiento administrativo de reclamos en la EPS, sede Cusco en la vulneración del debido procedimiento. A su vez, tuvo como metodología de investigación un enfoque mixto. Llegando a la siguiente conclusión: Las actuaciones que realiza la EPS es arbitrario y no se evidencia imparcialidad a la hora de decidir en la resolución a la hora de realizar las debidas inspecciones todo ello con el único fin de perjudicar al usuario” (p.110).

Nieto (2017), en su artículo titulado “Los derechos del consumidor y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana”, revista de ciencias sociales – Ecuador. Resaltando como objetivo principal lo siguiente: Medir el conocimiento sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor entre los ciudadanos que residen en el Distrito Metropolitano de Quito y valles aledaños y la influencia de la comunicación en el proceso de interacción en el consumidor. Teniendo la siguiente conclusión: En Ecuador

existe desconocimiento de la Ley de Defensa del Consumidor dentro de la sociedad, por lo que es importante que genere una cultura de quejas y reclamos” (p. 479)

Fiallos (2015), en su investigación titulada “La ley orgánica de defensa del consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato”, tesis para obtener el título profesional de abogado en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Tuvo como objetivo principal: determinar la aplicación de la Ley Orgánica del Consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato. La metodología usada corresponde a un enfoque mixto. Entre sus conclusiones se resaltó la siguiente: La vulneración de derechos son: el desconocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus reglamentos, los lugares donde deben hacer prevalecer sus derechos, la mayor parte considera que el Estado no garantiza y vela por los Derechos y la clase de productos que se ofertan en el mercado en la actualidad (p.73)

Guajardo (2015), en su artículo titulado “Análisis de las actuales facultades y las nuevas facultades del servicio nacional del consumidor: convivencia del consumidor tras el proyecto de reforma”, academia de derecho y consumo de la Universidad Diego Portales – Chile. Teniendo como objetivo principal determinar la convivencia del consumidor frente a las nuevas potestades que el proyecto de reforma pretender otorgar a la institución. Dicho de otra forma, estudiaremos si este cambio de eje que se propone, va o no de la mano con los intereses del consumidor. Llegando a la siguiente conclusión: Se debe otorgar una potestad sancionatoria al Sernac, con una regulación más adecuada al resguardo de los derechos de los consumidores, de manera que pueda aplicar multas a las empresas que vulneran la legislación de consumo” (p.35).

Aguirre (2015), en su investigación titulado “La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de derecho comparado: Colombia y la Unión Europea”, monografía para obtener el título profesional de abogada en la Universidad Católica de Colombia – Bogotá. Tuvo como objetivo principal analizar la eficacia del Estatuto de Consumidor – Ley 1480 de 2011, para proteger el derecho de los consumidores colombianos de manera comparativa con los consumidores de la Unión Europea. Concluyendo lo siguiente: Luego de la revisión y comparación normativa entre el Estatuto del Consumidor y la normatividad de la Comunidad Europea, es posible señalar que en

Colombia no se brinda una mayor protección al consumidor en la medida que no se establecen mecanismos que permitan una mayor posibilidad de protección al consumidor colombiano en el mercado global” (p.70)

Herrera (2014), en su artículo titulado “Mecanismos de protección y defensa del consumidor en el derecho comparado”, Universidad Libre Seccional, Barranquilla. Estableciendo como objetivo principal realizar un análisis de los mecanismos dispuestos para el control administrativo y judicial que garanticen los intereses de los consumidores y usuarios, como parte estructural de una política de defensa al consumidor que hoy por hoy es sujeto de protección desde el plano constitucional. Teniendo como conclusión: La realidad que aqueja la problemática del derecho del consumidor en Colombia se centra en disponer herramientas de accionar judicial al consumidor que sean rápidas y eficaces” (p.88).

Se abordó la **primera categoría referido al rol fiscalizador de Sunass**, mediante **Decreto Supremo N° 017-2001-PCM** se aprobó el Reglamento General de Sunnas, en donde se determinó los límites y lineamiento para el ejercicio de sus funciones a través de sus principios de **transparencia, autonomía, imparcialidad, celeridad, eficiencia y efectividad**, tuvo como objetivo principal establecer los mecanismos competentes para un adecuado procedimiento administrativo.

En cuanto a la **primera subcategoría, la función supervisora**, le permite a Sunass verificar que Sedapal cumpla cabalmente con sus obligaciones, así como, las disposiciones emitidas, de acuerdo a lo señalado por el **artículo 32º** del citado Decreto, siendo la Gerencia General y el Consejo Directivo los órganos competentes para el adecuado desarrollo de esta función, conforme a lo estipulado por el **artículo 33º**. Asimismo, el **artículo 11º de la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N 021-2018-SUNASS-CD**, señalo que la acción de supervisión se inicia por los siguientes motivos: **a)** Actividades programas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalizador, **b)** Cuando existan suficientes indicios de procedimientos irregulares por parte de los administrados, **c)** Por solicitudes de investigación presentadas por terceros, Sunass tomara en cuenta la información, siempre y cuando, se encuentren

elementos suficientes que sustenten para iniciar la acción de supervisión. De igual forma, en el **artículo 12º** se estableció que Sunass tiene facultad de llevar a cabo la acción de supervisión dentro de su propia sede de la siguiente manera: **a)** Antes o durante el desarrollo de dicho procedimiento, a efectos de comprobar el control de calidad del servicio, **b)** Toda información mediante el cual se sustente la acción de supervisión, debe cumplir con lo señalado en el artículo 9.1, **c)** Comunicación que resulte indispensable, **d)** En caso se requiera alguna aclaración, esta debe ser solicitada mediante comunicación escrita, otorgando un plazo razonable, **e)** El informe de supervisión deberá ser elaborado dentro los cuarenta y cinco (45) días hábiles, la Gerencia de Supervisión y Fiscalizador podrá ampliar el plazo por causas razonables, debiendo comunicar dicha decisión al administrado mediante oficio, **f)** La notificación del informe será realizado en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles después de su emisión. Así también, el **artículo 13º** preciso que la acción de supervisión en el campo se llevó a cabo de la siguiente forma: **a)** Ya sea antes o durante el procedimiento, Sunass dispondrá las acciones necesarias para determinar si los administrados cumplen con sus obligaciones, **b)** En caso la Gerencia de Supervisión y Fiscalización determine que para la realización del procedimiento, sea necesario una comunicación previa, en dicho documento debe ir consignado los datos del personal encargado, **c)** Al inicio de la supervisión los encargados deberán presentar su documento de identificación y el plan de trabajo aprobado, **d)** En caso se evidencie obstrucción o impedimento al acceso del encargado o los encargados a las instalaciones, se procederá aplicar las sanciones correspondientes, **e)** Las acciones de supervisión se llevaran a cabo conforme a las indicaciones establecidas en el plan de trabajo, **f)** Una vez concluido se procederá a levantar el acta siendo firmada por el administrado, en caso de negación a la suscripción del acta, se dejara constancia en el documento. Finalmente, de acuerdo al **artículo 14º** el procedimiento de supervisión concluye por las siguientes causas: **a)** Cuando los administrados cumplen a cabalidad las obligaciones del efecto supervisor, **b)** Si los administrados no han cumplido con las obligaciones en los aspectos supervisados, se formularán observaciones, debiendo dar respuesta en los veinte (20) días hábiles.

En caso sea necesario imponer medidas correctivas o inicio inmediato del Procedimiento Administrativo Sancionador - PAS, se tendrá en cuenta los siguientes supuestos: **a)** Altos indicios de flagrancia de la conducta infractora, **b)** Se observen o corroboren situaciones que pongan en peligro la adecuada de la prestación del servicio, **c)** Los administrados reconozcan expresamente el incumplimiento sus obligaciones en sus cargos, **d)** la falta de atención a las solicitudes de información realizados por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

Por otra parte, se **conceptualizo la segunda subcategoría, relacionado a su función fiscalización y sanción**, regulado en el **artículo 35º** del citado Decreto, y en el **artículo 22º** del reglamento, es iniciada de oficio o por denuncia de parte, en primera instancia por la Gerencia General conjuntamente con el apoyo de la Gerencia de supervisión y fiscalización, siendo resuelta en vía de apelación por el Consejo Directivo, se aplican los principios de: **a) Debido procedimiento, b) irretroactividad, c) Causalidad, d) Presunción de licitud, e) Razonabilidad, f) Tipicidad.** De igual modo, el **artículo 25º** señalo lo siguiente: **a) Derechos de los administrados:** ser notificados de los hechos que se imputan, el tipo de infracción que se le impone, plazo razonable para ejercer su derecho de defensa, **b) Obligaciones de los administrados:** dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por Sunass, así como, otorgar facilidades para el desarrollo de las acciones correspondientes, **c) Derechos de la Sunass:** ampliar siempre que sea necesario el plazo de investigación, imponer las medidas correctivas y cautelares, como también, las sanciones de acuerdo a las infracciones tipificadas, **d) Obligaciones de la Sunass:** realizar las notificaciones a los administrados, presumir que los administrados han cumplido de manera correcta sus obligaciones. De igual forma, en el **artículo 26º** se establecieron las medidas correctivas durante y después del procedimiento de fiscalización: **a)** La suspensión de los actos que contravengan disposiciones establecidas, **b)** El reintegro de los pagos indebidamente realizador por los usuarios afectados, más los intereses correspondientes, **c)** Que las Empresas Prestadoras de Servicios cumplan con sus funciones, **d)** Otras medidas que deberán ser acatadas de manera obligatoria.

De la misma forma, en el **artículo 41º** se estimó la **función sancionadora** se desarrollaría por medio de la siguientes etapas: **Etapas de instrucción: a) Cargos e**

inicio de la investigación: comienza con la notificación de la resolución al administrado, **b) Descargos:** una vez notificada la resolución, el administrado dentro de los cinco (05) días hábiles efectuara sus descargos, **c) Actuaciones de la investigación:** después de recibir los descargos o vencido el plazo, se realizara las acciones correspondientes, a efectos de determinar si existe o no responsabilidad, **d) Fin de la instrucción:** la Gerencia de Supervisión y Fiscalizador remite el informe a la Gerencia General, dando por concluya la presente etapa. Posterior a ello, se tuvo la **Etapa de decisión:** se encarga después de recibido el informe a la Gerencia de Supervisión y Fiscalizador las **actuaciones complementarias**, en donde el informe final de la etapa de instrucción, deberá ser notificado en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles a efectos que el imputado realice sus descargos, luego, se expide la resolución correspondiente adjuntando el informe que sirve de sustento. De igual modo, en el **artículo 44º** se indicó que el **Recurso de reconsideración:** deberá ser presentado ante la Gerencia General, siendo sustentando con prueba nueva, y expedido dentro de los treinta (30) días hábiles, en cuanto al **Recurso de apelación:** se argumenta cuestiones de puro derecho, una vez presentada su trámite está a cargo de la Gerencia General, debiendo elevarla al Consejo Directivo, teniendo un treinta (30) días hábiles para emitir su resolución.

Por otro lado, se expuso la **segunda categoría correspondiente al libro de observaciones de usuarios**, estipulado en el **artículo 78º inciso 78.1** de la **Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD**, y sus modificatorias mediante **Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-SUNASS-CD**, precisando que los usuarios tienen derecho hacer atendidos de manera adecuada y satisfactoria, en caso evidencien irregularidades o se encuentren disconformes con el trato recibido, podrán presentar una observación a través del libro de observaciones, la Empresa Prestadora de Servicio se encuentra en la obligación de responder en un plazo no mayor de (10) diez hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación. Al respecto, el artículo antes citado preciso que el libro de observaciones de usuarios, fue reglamentado como un mecanismo mediante el cual los usuarios podrán expresar su disconformidad en cuanto al servicio prestado, sin embargo, no deja de ser un

mecanismo interno propia de la misma entidad, por lo que no genera confianza en cuanto a la transparencia de su uso.

De la misma manera, se desarrolló la **primera subcategoría de reclamos y quejas**, en donde Sunass mediante **Resolución de Consejo Directivo N 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias**, aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios, estableciendo en el **artículo 10º** lo siguiente: **a) Problemas relativos a la facturación:** será presentado en un plazo no mayor de los dos (02) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación, **b) Otros problemas:** el reclamo operacional y el reclamo comercial no relativo a la facturación será presentado en los siguientes plazos: **b1)** reclamos operacionales dentro de los diez (10) días después de incumplido el plazo para la solución del problema, **b2)** reclamos comerciales no relativos a la facturación en un plazo no mayor a dos (02) meses después de incumplido el plazo para la solución del problema. De igual manera, en el **artículo 11º** se detalló la forma de presentación, de cuales son; **a) Por escrito:** mediante formato N° 02 el propietario o titular de la conexión, **b) Por teléfono:** facultad del propietario o facultad de la conexión, la Empresa Prestadora de Servicio notificara la recepción del reclamo en un plazo de tres días (3) hábiles siguientes conforme al **artículo 36º**, **c) Por web:** la presentación podrá ser realizado una persona natural o jurídica, para ello, la Empresa Prestadora de Servicio se encuentra en la obligación de implementar los mecanismo digitales, que permitan de manera fácil y sencilla hacer efectivo el reclamo. Igualmente para el procedimiento de reclamos se indicaron las siguientes etapas: **Etapas de investigación:** Se analizan los medios probatorios en conformidad al anexo 3, en el **artículo 14º y artículo 15º** del citado reglamento, se estableció la inspección como medio de prueba cuyo resultado se constataran en los **formatos 5 y 6**, siendo entregada una copia a la persona que se encuentra presente. **Etapas de conciliación:** Conforme a los **artículos 18º y 19º** las partes podrán finalizar el procedimiento mediante el **formato N°4**, llegando a un acuerdo. **Etapas de decisión en primera instancia:** Tiene como finalidad en evaluar si el reclamo es fundado o infundado, de acuerdo al **artículo 20º**. Por otro lado, entre los plazos que se establecieron para dar atención a los reclamos presentados, se encuentran señalados en el **artículo 21º:**

Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación, la resolución debe emitirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo, y para los **Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación**, en este caso dentro de los (10) diez hábiles.

Asimismo, los plazos para la presentación de los medios impugnatorio el **artículo 22º** señalo que el usuario tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para presentar **recurso de reconsideración** sustentando con prueba nueva y será resuelto por la instancia que expidió la resolución materia de impugnación, en el plazo antes precisado, o **recurso de apelación** en base a cuestiones de puro derecho, para ello, la Empresa Prestadora de Servicio deberá elevar dicho recurso a la Sunass en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles. Dando lugar a la **Etapas de decisión de segunda instancia**: En esta parte, conforme a lo expuesto por el **artículo 28º** el Tribunal de Sunass, se pronunciara en segunda instancia dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de recibido el expediente administrativo, debiendo notificar a las partes dentro de los cinco (05) días hábiles. Por último, la presentación de la **queja**, puede ser usado por el reclamante y dirigida al Tribunal, por defecto en la tramitación de su solicitud o expediente de reclamo, conforme a lo establecido en el **artículo 41º**, el plazo para su interposición es en cualquier momento del procedimiento administrativo, de acuerdo a lo estipulado en el **artículo 42º**, y será resuelto dentro de los quince (15) días hábiles, en virtud a lo expresado por el **artículo 46º** del reglamento.

Así también, se esbozó la **segunda subcategoría correspondiente a los derechos de los consumidores**, conforme a lo señalado anteriormente, Sunass dentro de su autonomía está facultado para normar disposiciones y reglamentos, que no solo contribuyan a la adecuada prestación del servicio de saneamiento, también, a la protección de tales derechos, teniendo como base legal la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor que en su **artículo 1º** expuso que los consumidores tienen derecho: **a)** Una protección eficiente e idónea en la compra de productos y servicios, **b)** A obtener una información clara, concisa, útil y veraz, que le permite al usuario elegir el producto o consumo que se ajuste a sus necesidades, **c)** Resguardo de sus intereses económico y cláusulas abusivas, **d)** Trato igualitario, **e)**

Derecho al debido procedimiento administrativo, con formalidades sencillas sin meros formalismos, **f)** Expresar sus incomodidades por la calidad o la idoneidad de un servicio, de manera colectiva o particular. Concordando con el **artículo 63º** de la citada Ley, señalando que la protección al usuario de los servicios públicos dictados a través de las normas complementarias por los entes reguladores, se rigen por las disposiciones y principios del presente Código, debiendo fiscalizar de manera permanente la correcta prestación del servicio, así como, imponer las sanciones que dieran lugar.

Entre los principios generales aplicables al procedimiento de reclamo en relación a servicios públicos, el **artículo 64º** preciso: **a) Principio de celeridad:** El reclamo de los consumidores deben ser resueltos dentro del plazo legal, **b) Principio de transparencia:** En cualquier etapa del procedimiento de reclamo se garantiza al usuario el acceso al expediente, además de recibir una información clara y concisa del mismo, **c) Principio de responsabilidad:** Los órganos encargado de la tramitación de los reclamos, son responsables de los actos que ejecuten, **d) Principio de eliminación de exigencias costosas:** La entidad se encuentra impedida de exigir al usuario costo alguno por documentos que hayan sido generados en cumplimiento de sus funciones, **e) Principio de sub sanación:** Durante el procedimiento de reclamo, la entidad subsanara de oficio los errores u omisiones que se evidencien. En esa línea, el **artículo 66º** en sus **inciso 66.2 y 66.3** establecieron que los usuarios gozan de las siguientes garantías: **a)** Seguir disfrutando del servicio prestado mientras el reclamo no se haya resuelto, **b)** La suspensión del pago previo por el monto reclamado. Tal como se expuso, estos derechos se encuentran debidamente protegidos ante posibles riesgos que afectaran su integridad física, es decir su salud, seguridad y la calidad de vida, buscando equilibrar la situación de igualdad entre el consumidor y el proveedor o la Empresa Prestadora de Servicio. Debido a ello, nuestra Constitución Política del Perú de 1993 elevo el estatus del consumidor, Asimismo, se precisó en el **artículo 65º** de nuestra actual Carta Magna que el Estado se encuentra en la obligación velar por el intereses.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al fin básica, denominada también pura o fundamental y dogmática, pues tuvo como finalidad acrecentar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos en ningún aspecto práctico.

Maldonado (2015) señaló lo siguiente “la investigación básica, también conocida como pura, teórica o dogmática, tiene por finalidad formular nuevas teorías o modificar las ya existentes, aportando conocimiento científico, pero sin contrastarlos en la práctica”. (p. 38).

Conforme a su nivel descriptivo, dado que se procedió a indagar un tema determinado de enfoque general, desarrollándose todas las situaciones que rodean un hecho, describiendo el objeto de estudio, y el desarrollo de las categorías y subcategorías.

Diseño de investigación

Se elaboró bajo el diseño de teoría fundamentada, dentro del diseño interpretativo se buscó describir el problema y luego establecer teorías sobre el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal distrito de comas. Dentro del enfoque cualitativo, que se pretende recopilar datos para entender los fenómenos sometidos a un estudio, además, aplicando técnicas como la entrevista.

Vasilachis (2014) sostuvo lo siguiente “el diseño de teoría fundamentada se basa en establecer nuevas teorías o relacionar las ya existentes y convertirlas en teorías más generales; así mismo se sostiene en dos estrategias: el método de la comparación constante, y el muestreo teórico”. (p. 80).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categorías

Las categorías abarcan elementos o aspectos que se encuentran relacionadas a una idea o al planteamiento de un problema en general, a su vez, son empleadas para establecer clasificaciones que guardan relación entre sí.

Categoría 1 Rol fiscalizador de Sunass: mecanismo en donde el ente regulador ejerce las funciones de supervisión, fiscalización de los servicios de saneamiento en todo su ámbito.

Categoría 2 Libro de observaciones de usuarios: herramienta reglamentada por Sunass, que permite a los usuarios anotar cualquier observación o irregularidad en la prestación del servicio.

Subcategorías

En cuanto a las subcategorías son atributos que se desprenden de las categorías, y que se clasifican según el orden o la importancia que se le otorga a un tema, es así que, trabajar en ellas conlleva agrupar ideas, conceptos, que nos permite profundizar sobre detalles específicos que se relacionan a las categorías.

Subcategoría 1

- a) **Función supervisora:** mediante el cual Sunass tiene potestad de vigilar el adecuado cumplimiento de las disposiciones o mandatos emitidos por las Empresas Prestadoras de Servicios.
- b) **Función fiscalizadora y sancionadora:** atribución de Sunass para establecer las sanciones y medidas correctivas por el desacato a las obligaciones contraídas de sus normas legales.

Subcategoría 2:

- a) **reclamos y quejas:** medio por el cual el usuario expresa su malestar o descontento por el servicio prestado.
- b) **Derecho de los consumidores:** protección que se otorga a los usuarios a través de normas promulgadas por poderes estatales.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio fue realizado en la oficina principal de Sedapal, correspondiente a la lima norte, ubicada en el distrito de comas, especialmente en la Av. Víctor Andrés Belaunde Oeste Cdra. 5 – Urb. El Retablo. Asimismo, tal como hemos precisado anteriormente Sedapal es una empresa estatal de derecho público privado íntegramente propiedad del estado, fue creada mediante Decreto Legislativo Nº150, además, fue necesario señalar que Sedapal se encuentra en el ámbito de la Ley Nº 24984 - Ley de la Actividad Empresarial del Estado, modificada por la Ley 27170 - Ley de Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado el régimen económico, financiero, laboral, así como, la relación de sus diversos

niveles de gobierno y sistemas administrativo. Así también, mediante Resolución de Gerencia General N° 1100-2012-GG y sus modificatorias, se aprobó el manual organización y responsabilidad general, en donde se precisaron la misión, visión y responsabilidad corporativa y su estructura orgánica.

De igual manera, en la oficina de Sunass sede lima norte, ubicada en el distrito de comas, específicamente en la dirección Pasaje Húsares de Junín N° 166. Igualmente, tal como hemos preciso en líneas anteriores Sunass es un órgano público descentralizado, creado por Decreto Ley N° 25965, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería en derecho público y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, y con facultad para normas, regular, supervisar fiscalizar la adecuada prestación de los servicios de saneamiento.

3.4. Participantes

Se entrevistó a funcionarios que laboran en entidades públicas, tales como, la Defensoría del Pueblo, Procuraduría Publica del Ministerio de Salud, Procuraduría Publica del Ministerio de la Mujer, entre otros.

Tabla 1. Participantes

Especialista	Cargo	Grado académico	Entidad
Mag. William Oblitas Villalobos	Consultor Jurídico	Magister	Essalud
Mag. Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta	Ejecutor coactivo	Magister	Municipalidad Distrital de Los Olivos
Mag. Daniel Alberto Juárez Fernandez	Abogado litigante	Magister	Procuraduría Publica del Ministerio de Salud
Mag. Lider Alberto Quispe Aguirre	Abogado litigante	Magister	Procuraduría publica del Ministerio de la Mujer
Mag. Marco Antonio Quispe Ticona	Comisionado	Magister	Defensoría del Pueblo Lima Norte

Fuente: propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevista

La entrevista es aquel dialogo en que forman parte el entrevistador y el entrevistado, pues consiste en formular preguntas para obtener una determinada información sobre un objetivo específico.

Para Rivas (2014) “Llamamos a la entrevista como una técnica social para recabar información o datos, es decir es la relación entre el investigador y el entrevistador para obtener información sobre un fenómeno social” (p. 54).

Análisis documental

Se utilizó como análisis de documento la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, en donde regula el libro de observaciones de usuarios, la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS y la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Para Mendoza (2017, como cito a Rivas 2004) señalando “el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, tratan de describir y representar documentos de una manera unificada para una fácil recuperación” (p. 56 - 57).

Instrumentos

Para Valderrama (2013) señalo “Los instrumentos son materiales usados por el investigador para el recojo y el almacenamiento de la información, además el investigador es quien mediante las técnicas e instrumentos recoge los datos, puesto que él realiza las entrevistas, observa y analiza documentos” (p. 195). En ese sentido, los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

Guía de entrevista

Estuvo compuesta por diez (10) preguntas, siendo las cuatro (04) primeras referentes al objetivo general y las seis (06) restantes a los objetivos específicos. Su validación fue conformada de la siguiente manera:

Tabla 2. Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS			
Instrumento	Validador	Institución donde labora	Porcentaje %
Guía entrevista	Dr. Rosas Job Prieto Chavez	Docente de la Escuela Profesional de Derecho – UCV	91%
	Dr. Rodriguez Figueroa Jorge	Docente de la Escuela Profesional de Derecho – UCV	96%
	Abog. Olaya Cotera Alfredo Francisco	Docente de la Escuela Profesional de Derecho – UCV	95%

Fuente: propia

Guía de análisis documental

Para Arias (2014) que señalo “La base principal de la observación histórica controlada está constituida por los documentos, los cuales son cualquier registro realizado por el investigador, tomando en cuenta la validez y su confiabilidad” (p .253-254).

Tabla 3. Guía de análisis documental

Instrumento	Documento	Institución o entidad estatal
Guía de análisis documental	Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, mediante el cual se aprueba, el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.	Sunass
	Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS y sus modificatorias.	Sunass
	Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.	Sunass

3.6. Procedimiento

Se procedió a identificar la realidad problemática, luego el objetivo y supuesto general, se estructuró el marco teórico a través de los antecedentes nacionales e internacionales (tesis, artículos), asimismo, se conceptualizó las categorías y subcategorías, se escogió la investigación de tipo básica, bajo el diseño de teoría fundamentada, continuando con la técnica de recolección de datos, rigor científico y aspectos éticos, se estructuró las preguntas de rigor a través de la guía de entrevista, siendo necesario el uso de la tecnología, es decir, las redes sociales, correos electrónicos, llamadas telefónicas, así como, la disponibilidad de los especialistas, debido al estado de emergencia declarado en el Perú y el mundo, por la pandemia del coronavirus, tuvo como consecuencia la inmovilización social, dificultando en gran parte el desarrollo del informe de investigación, por lo que, se tuvo que adecuar a la situación que vivía el País, de igual forma, el análisis de la guía documental, seguido al desarrollo de los resultados, dando lugar a la discusión, así como a las conclusiones y recomendaciones, concluyendo con el informe de investigación.

3.7. Rigor Científico

En esa línea, precisamos que a través del rigor científico se buscó determinar la calidad científica de la investigación, pues se cumplió con los procedimientos, métodos, diseños, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para lo cual, se tuvo en cuenta la credibilidad, la transferibilidad, la neutralidad y la confiabilidad.

3.8. Método de análisis de la información

Se utilizó los siguientes métodos: **Método analítico**, permite establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada, además, nos ayuda a separar los problemas de estudio en partes de manera que podamos llegar a conclusiones confiables. De igual modo, **Método sistemático**, por el cual se intenta formular una teoría a efectos de unir diversos elementos del fenómeno estudiado, además, considera lo desarrollado en el método analítico. Asimismo, el **método deductivo**, refiriéndose a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto de premisas o proposiciones. De igual forma, el **método inductivo**, se observó, estudio

y conoció las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta de índole general. De la misma manera, el **Método hermenéutico**, se refiere a la interpretación propia del autor, derivado de las normas, reglamentos o disposiciones legales.

3.9. Aspectos éticos

Sobre el particular, precisamos que hemos seguido de manera estricta los lineamientos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, además de ello, se ha desarrollado de manera objetiva, todas las opiniones, criterios, dejando de lado posiciones parciales, que afecten a terceros, así también, se ha respetado siempre los derechos de autor, conforme a los estándares del manual APA.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

En cuanto al **objetivo general en determinar el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal, Comas 2019**, en relación a la **pregunta N°1: ¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador de servicios de saneamiento?**, los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Marco Antonio Quispe Ticona, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez**, coincidieron que el rol fiscalizador de Sunass como ente regulador, es limitado e insuficiente, teniendo como consecuencia que el libro de observaciones resulto ser una herramienta insuficiente. De igual forma, en la **pregunta N°2: ¿Cree usted, que la labor de Sunass en cuanto al rol fiscalizador del libro de observaciones de usuarios en sedapal es eficiente? ¿Por qué?**, los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Marco Antonio Quispe Ticona, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez**, concordaron que la labor de Sunass en cuanto a su rol fiscalizador al libro de observaciones de usuario es ineficiente, dado que, no es contundente a las sanciones que se deben imponerse, pues si cumpliera de manera efectiva su función fiscalizadora, el libro de observaciones sería suficiente para detener los abusos de sedapal. De igual manera, en cuanto a la **pregunta N°3: ¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en sedapal?**, los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Marco Antonio Quispe Ticona, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez**, señalaron que Sunass a través de la mencionada resolución ha tenido a bien regular los parámetros a efectos que Sedapal brinde una adecuada prestación del servicio, así como, un trato equitativo y razonable, no obstante, en relación a la regulación del libro de observaciones es insuficiente e limitado, a su vez, **William Oblitas Villalobos** sostuvo que en Sedapal se ha querido evitar la implementación del libro de reclamaciones a efectos de no tener la supervisión y/o fiscalización de otra entidad como Indecopi, así como, de **Marco Antonio Quispe Ticona** quien preciso que es necesario que se implemente un reglamento propio que sirva de complemento a la Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD.

Asimismo, la **pregunta N°4: Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?**, tuvo como resultado que todos los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta, Marco Antonio Quispe Ticona, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez**, indicaron que la citada Resolución no es suficiente, puesto que, se necesita mecanismos más eficaces que sirvan de complemento para que Sunass efectúe una fiscalización más sólida y adecuada, en esta parte se resaltó la respuesta del entrevistado **Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta** indicando que el libro de observaciones de usuario debería tener una regulación propia, tal como sucede con el libro de reclamaciones del indecopi, teniendo como resultado que la función fiscalizadora de Sunass sea más efectiva y estricta, y de **Marco Antonio Quispe Ticona** señalando que la citada resolución es efectiva e suficiente en cuanto a su punto de vista normativo, no obstante, es insuficiente en cuanto a su labor fiscalizadora, dado que, se requiere que Sunass descentralice sus áreas y dependencias especializadas, logrando de esta manera un procedimiento fiscalizador adecuado y correcto hacia las EPS.

En razón al **objetivo específico 1: Determinar los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal**, en la **pregunta N° 5: ¿Cuáles son los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal?**, se obtuvo que los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez**, concordaron que los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass fueron negativos, pues al no realizar una adecuada fiscalización al libro de observaciones de usuarios, se tiene como consecuencia la vulneración a los derechos del consumidor. De igual modo, en la **pregunta N° 6: Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?**, resultó que **William Oblitas Villalobos, Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez**, indicaron que el rol fiscalizador de Sunass no

protege el derecho de los consumidores, dado que es insuficiente permitiendo que Sedapal haya estado cometiendo abusos en sus atribuciones. De la misma manera, en la **pregunta N° 7: ¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?**, los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Jonathan Raúl Valdiviezo Villa, Marco Antonio Quispe Ticona, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez**, estimaron que la mencionada resolución no resulta ser suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores, pues Sunass debe implementar mecanismo más idóneo que permita una mayor protección jurídica en cuanto a la prestación de los servicios de saneamiento.

En relación al **objetivo específico 2: Determinar las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal**, en la **pregunta N° 8: Según su opinión, ¿Cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?**, los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez, Marco Antonio Quispe Ticona**, concordaron que Sunass al no realizar una adecuada fiscalización al libro de observaciones de usuarios, respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores, las consecuencias fueron negativas y desfavorable. En esa línea, la **pregunta N° 9: ¿Cuáles fueron las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?**, los entrevistaron **William Oblitas Villalobos, Líder Alberto Quispe Aguirre, Daniel Alberto Juárez Fernandez, Marco Antonio Quispe Ticona**, sostuvieron que de acuerdo a las respuestas dadas en la pregunta anterior, mientras Sunass siga realizando una inadecuada fiscalización a las diferentes áreas y/u oficinas de Sedapal, en este caso, a la supervisión del uso del libro de observaciones, tuvo como consecuencia la excesiva demora en la atención a los reclamos y quejas de los consumidores, así como, en la aplicación de los correctivos o sanciones a las Empresas Prestadoras de

Servicios. Respecto a la **pregunta N° 10: ¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en sedapal tuvieron consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?**, los entrevistados **William Oblitas Villalobos, Marco Antonio Quispe Ticona, Lider Alberto Quispe Aguirre, Alberto Juárez Fernandez**, concordaron que conforme a las anteriores respuestas el rol fiscalizador de Sunass es insuficiente e inadecuada, más aun si nos referimos a los reclamos y quejas de los consumidores, lo que significa se hayan generado consecuencias desfavorables para los usuarios en cuanto a la prestación del servicio, demostrando que el libro de observaciones resulto ser una herramienta deficiente al momento de otorgar igualdad de condiciones entre el consumidor y la Empresa Prestadora de Servicio.

DISCUSION

De los resultados obtenidos en relación al **objetivo general**, concuerdo con lo indicado por el entrevistado **Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta**, en que el libro de observaciones de usuarios debería tener su propio reglamento, es decir, tal cual lo tiene el libro de reclamaciones, además guarda relación con lo expresado por **William Oblitas Villalobos**, que con la implementación del libro de observaciones, Sunass ha querido evitar la regulación del libro de reclamaciones, eludiendo que otra entidad como indecopi, supervise y fiscalice la adecuada atención a los usuarios, de igual manera, estoy de acuerdo con lo mencionado por **Marco Antonio Quispe Ticona**, quien preciso que a efectos que se realice una adecuada fiscalización por parte de Sunass, es necesario que se descentralicen áreas y dependencias especializadas, logrando de esta manera un procedimiento fiscalizador adecuado y correcto, siendo necesario que el libro de observaciones de usuarios tenga un reglamento propio que sirva de complemento para la aplicación de la **Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD**, que regula dicho mecanismo, y a la **Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD**, lo señalado por los entrevistados tiene relación con dos de los antecedentes citados **en el marco teórico, nos referimos a Layche (2018)**, quien concluyo que las mecanismos que regulan el libro de reclamaciones fueron herramientas útiles para que los consumidores hagan valer sus derechos ante

los proveedores (p.137), y **de García (2017)**, concluyendo que el manejo de proceso de reclamos en EMAPA San Martín S.A Tarapoto año 2016, en su dimensión de reclamos operacionales, reclamos comerciales no relativo a la facturación, vemos que los clientes manifestaron que se encuentran en un nivel inadecuado (p.35).

En ese sentido, conforme a las posiciones de los entrevistados, en especial a lo indicado por **Daniel Alberto Juárez Fernández** y **Marco Antonio Quispe**, sea determinado en cuanto al **objetivo general** que el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, comas 2019, es limitado e deficiente, más aun tratándose de un ente regulador cuya función principal es regular los mecanismos idóneos para la adecuada prestación de los servicios de saneamiento, así como, salvaguardar el derechos de los consumidores. Teniendo como consecuencia que la **Resolución de Consejo Directivo N° 033-2007-SUNASS-CD**, resulto ser escaso para su adecuada labor, además, que la **Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD**, es inadecuada para su correcta aplicación. De esta manera se cumple con lo señalado en el **Supuesto General** que rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, resulta insuficiente, afectando el derecho de los consumidores en cuanto a la prestación del servicio de saneamiento.

En cuanto al **primer objetivo específico** se resaltó la respuesta de **Lider Alberto Quispe Aguirre** quien señalo que la inadecuada fiscalización de Sunass al libro de observaciones de usuarios, genera efectos jurídicos negativos en relación a su función como ente regulador, teniendo como consecuencia la vulneración a los derechos de los consumidores y sus intereses por parte de Sedapal. Así como, de **Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta** indicó que los efectos jurídicos fueron negativos, ya que, la protección al derecho de los usuarios puede ser protegidos de cierta manera a través del rol fiscalizador de Sunass, no obstante, es insuficiente pues tales derechos implican un mayor desarrollo en cuanto a los mecanismos legales para su protección en los servicios de saneamiento. Como también, de **Marco Antonio Quispe Ticona** quien indicó que no genera efectos jurídicos a favor de los consumidores, si bien es cierto la resolución antes mencionada fue normada con la finalidad que Sunass

supervise y fiscalice la adecuada prestación de los servicios de saneamiento por parte de Sedapal, todavía queda pendiente la implementación de áreas y/u oficinas que se encarguen de manera específica dicha labor. La posición de los tres (03) entrevistados concuerda con **Condori (2016)**, quien en su investigación titulada “El procedimiento administrativo de reclamos de la EPS, sede cusco – Sunass y la vulneración del derecho fundamental al debido procedimiento administrativo”, en donde concluyo que las actuaciones que realiza la Empresa Prestadora de Servicio es arbitrario y no se evidencia imparcialidad a la hora de decidir en la resolución a la hora de realizar las debidas inspecciones todo ello con el único fin de perjudicar al usuario” (p.110). De manera que **los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass fueron negativos**, demostrándose que **la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD** es insuficiente. En consecuencia, se ha cumplido con el **Supuesto específico 1**. Los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, es limitada debido a que su normativa es insuficiente para su adecuada labor.

Por último, en relación al **segundo objetivo específico** se tuvo que **William Oblitas Villalobos** indico que en un estado de derecho, es necesario que las instituciones públicas presten servicios básicos de calidad, es decir, brinden un servicio idóneo sin vulnerar el derecho de los consumidores, de manera que generen confianza en la ciudadanía, sin embargo, los constantes reclamos y quejas ante Sedapal demuestran que la realidad es otra, lo que evidencia que el rol fiscalizador de Sunass resulto ser insuficiente, generando graves consecuencias en contra de los consumidores. De igual forma, **Lider Alberto Quispe Aguirre** expreso que las consecuencias a grandes rasgos fueron desfavorables para los consumidores, puesto que, Sunass al realizar una inadecuada revisión y fiscalización sobre los reclamos y quejas ante Sedapal, los mismos terminan siendo víctimas de abusos y arbitrariedades. De la misma manera, **Daniel Alberto Juárez Fernandez** sostuvo que las consecuencias fueron desfavorables, ya que mientras Sunass prosiga realizando una fiscalización ineficiente al libro de observaciones de usuarios, respecto a la presentación de reclamos y quejas, estos seguirán teniendo una indebida atención. En esa línea, **Marco Antonio Quispe**

Ticona señaló que las consecuencias fueron que mientras Sunass no efectuó una adecuada fiscalización se seguirá brindando una mala atención al usuario, asimismo, se sigue sin realizar los correctivos necesarios para mejorar la calidad del servicio prestado. De otro lado, **Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta** considero que debe darse la homologación a través del libro de reclamaciones, Sunass tendría elementos y conceptos y más claro lo que significa una queja y un reclamo, los plazos para contestar, medir las respuestas de las consultas. De este modo, coincidimos con las opiniones de los entrevistados, dado que, Sunass al no realizar una adecuada fiscalización al libro de observaciones de usuarios, respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores, **las consecuencias fueron negativas y desfavorables**, además que no ofrece las mismas garantías que el libro de reclamaciones, En suma, en cuanto al **segundo objetivo específico** han dado cumplimiento a lo establecido en el **Supuesto específico 2** en donde las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a los reclamos y quejas de los consumidores, son negativas, dado que, no son atendidas de manera oportuna y eficaz.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se concluyó que el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, comas 2019, es insuficiente, dado que, como ente regulador no cumple a cabalidad con su función supervisora y fiscalizadora, demostrándose de esta manera que la Resolución de Consejo Directivo N°033-2007-SUNASS-CD, resulto ser limitado para su adecuada labor, de la misma manera, la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que regulo el libro de observaciones de usuarios es insuficiente para su correcta aplicación.

Segundo. Se comprobó que los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, fueron negativos, dado que, al no realizar una adecuada fiscalización ha dado lugar a que la EPS haya estado cometiendo abusos en sus atribuciones, además, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regulo el reglamento de supervisión, fiscalización y sanción de Sunass a las EPS, resulto ser insuficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores, generando como consecuencia la falta de contundencia y eficiencia en la aplicación de sanciones correctivas.

Tercero. Se determinó que las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en Sedapal, son desfavorables, puesto que, al no realizar una adecuada fiscalización respecto a los trámites para dar atención a los reclamos y quejas de los usuarios por parte de la EPS, se está vulnerando el derecho a la idoneidad y calidad del servicio, de manera que el libro de observaciones de usuarios resulto ser una herramienta deficiente para salvaguardar la igual de condiciones entre el consumidor y la EPS, además que no ofrece la mismas garantías que el libro de reclamaciones.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomendó a fin de mejorar el rol fiscalizador de Sunass en relación al libro de observaciones de usuarios, es necesario que se implemente su propio reglamento, es decir, una homologación del libro de reclamaciones, que sirva de complemento para la adecuada aplicación de la Resolución de Consejo Directivo 033-2007-SUNASS-CD, logrando de esta manera un procedimiento supervisor y fiscalizador más eficiente en cuanto a la prestación del servicios de saneamiento por parte de Sedapal en todo su ámbito.

Segundo. Se sugirió que en relación a los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios, para que estos sean favorables a los consumidores, se descentralicen áreas y dependencias especializadas en cada una de las oficinas de atención de Sedapal, evitando de esta manera abusos y arbitrariedades en contra de los consumidores.

Tercero. Se aconsejó a efectos que las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en Sedapal, sean beneficiosas para los consumidores, Sunass implemente mecanismo idóneo, que le permitan contar con el apoyo de otras instituciones, entre ellas (la Defensoría del Pueblo, Indecopi o Aspec), así como, la difusión de derechos y deberes de los usuarios y en la prestación del servicio, logrando de esta manera obtener resultado positivos, que generen consecuencias a favor de los consumidores.

REFERENCIAS

Referencias temáticas

- Aguirre, B. (2016). LA EFICACIA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN PERSPECTIVA DE DERECHO COMPARADO: COLOMBIA Y LA UNIÓN EUROPEA (Tesis para obtener título de abogado). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2007/1/LA%20EFICACIA%20DEL%20ESTATUTO%20DEL%20CONSUMIDOR%20EN%20PERSPECTIVA%20DE%20DERECHO%20COMPARADO%20COLOMBIA%20Y%20LA%20UNI%C3%93N%20E.pdf>
- Constitución Política del Perú (1993) Recuperado de http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp
- Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571. Recuperado de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll/CLPlegcargen/coleccion00000.htm/tomo00257.htm/sumilla00272.htm?f=templates\\$fn=document-frame.htm\\$3.0#JD_L29571](http://spijlibre.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll/CLPlegcargen/coleccion00000.htm/tomo00257.htm/sumilla00272.htm?f=templates$fn=document-frame.htm$3.0#JD_L29571)
- Condori, B. (2016). El procedimiento administrativo de reclamos en la EPS, Sede Cusco-Sunass y la vulneración dl derecho fundamental al debido procedimiento administrativo (Tesis para obtener título de abogado). Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/637/3/Alexander_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Fiallos, F. (2015). LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD DE AMBATO. Recuperado de <file:///C:/Users/PPinfo/Downloads/DialnetEIDerechoDelConsumidorYSusEfectosEnEIDerechoCivilF-5171123.pdf>
- Guerrero, G. (2018). Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de chachapoyas, periodo 2015 - 2016 (Tesis para obtener el grado de

Maestro en Gestión Pública). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33485/guerrero_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García, T. (2017). Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016 (Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/814/garcia_ta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guajardo, C. (2015). Análisis de las Actúales Facultades y las nuevas Facultades del Servicio Nacional del Consumidor: Convivencia para el Consumo tras el Proyecto de Reforma. Recuperado de <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2017/06/Versi%C3%B3n-final-tesis-2.0-Camila.pdf>
- Herrera, T. (2014). Mecanismos de protección y Defensa del Consumidor en el Derecho Comparado. Recuperado de <file:///C:/Users/lenesito/Downloads/Dialnet-MecanismosDeProteccionYDefensaDelConsumidorEnElDer-5982836.pdf>
- López, C. (2017). Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de puno durante el año 2016. (Tesis para obtener el título profesional de abogada). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4798/Lopez_Condori_Eva_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mata, N. (2017). El Deber de Idoneidad de los Proveedores de los Servicios Públicos y la Importancia de la Creación de los Organismos Reguladores (Tesis de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8622/MATA_N_ATHALY_proveedores%20servicios%20publicos_organismos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto, A. (2017). Los derechos del consumidor y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana, revista de ciencias sociales – Ecuador. Recuperado de

[file:///C:/Users/lenesito/Downloads/Dialnet-LosDerechosDelConsumidorYSuDesconocimientoEnLaSoci-6220232%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lenesito/Downloads/Dialnet-LosDerechosDelConsumidorYSuDesconocimientoEnLaSoci-6220232%20(1).pdf)

- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Decreto Ley N° 25965. Recuperado de <http://spijlibre.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll/CLPlegcargen/coleccion00000.htm/tomo00451.htm/a%C3%B1o70551.htm/mes74472.htm/dia74729.htm/sector74730.htm/sumilla74731.htm>
- Reglamento General de la SUNASS - Decreto Supremo N° 017-2001-PCM. Recuperado de https://www.sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/sunass/ds017_01pcm.pdf
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento –SUNASS. Recuperado de <http://www.sunass.gob.pe/websunass/>
- Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanciones de Sunass - Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 021-2018-SUNASS-CD. Recuperado de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/component/content/article?layout=edit&id=495>
- Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento - Resolución de Consejo Directivo N° 011-207-SUNASS-CD, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-SUNASS-CD. Recuperado de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/component/content/article?layout=edit&id=495>
- Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento - Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias mediante Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD, Resolución Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD. Recuperado de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/component/content/article?layout=edit&id=495>

Referencias metodológica

- Arias, F. G. (2014). Metodológica de la Investigación. México: Trillas
 - Hernández. S (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V Recuperado de <http://upla.edu.pe/portal/wpcontent/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>
 - Maldonado, J. (2015). La Metodología de la Investigación. Honduras: Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>
 - Rivas, S. (2014). Diccionario de Investigación Científica Cualitativa y Cuantitativa. Lima, Perú: Concytec.
 - Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos
- Vasilachis. I (2014). Estrategias de investigación cualitativa. España. Recuperado de <http://jbposgrado.org/icuali/investigacion%20cualitativa.pdf>

ANEXOS:

Anexo : MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA PRINCIPAL	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ITEM /PREGUNTA
¿De qué manera se aplicó el rol fiscalizador de Sunass respecto al Libro de Observaciones de Usuarios en Sedapal, en el distrito Comas 2019?	¿Cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al Libro de Observaciones de Usuarios en Sedapal, distrito de Comas 2019?	De qué manera se determinó el rol fiscalizador de Sunass respecto al Libro de Observaciones de Usuarios en Sedapal, en el distrito de Comas 2019?	Determinar cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de Observaciones de Usuarios en Sedapal, en el distrito de Comas 2019?	Rol fiscalizador de Sunass	función supervisora	¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador?
						¿Cree usted, que la labor de Sunass en cuanto a la fiscalización del libro de observaciones de usuarios en Sedapal es eficiente? ¿Por qué?
					¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en sedapal?	
					Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?	
	¿Cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en Sedapal, distrito de comas 2019?	De qué manera se determinó el rol fiscalizador de Sunass respecto al Libro de Observaciones de Usuarios en Sedapal, en el distrito de Comas 2019?	¿Determinar cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de Observaciones de Usuarios en Sedapal, en el distrito de Comas 2019?	Libro de observaciones de usuarios en sedapal	reclamos y quejas	¿Cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal?
						Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?
						¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?
						Según su opinión, ¿Cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?
						¿Cuáles fueron las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?
						¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en sedapal tuvo consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?

Anexo 3: GUÍA DE ENTREVISTA

INSTRUMENTO: entrevista dirigida a magistrados y abogados especializados

Título: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, EN EL DISTRITO DE COMAS 2019

Entrevistado (a): _____

Profesión: _____

Grado académico: _____

Cargo: _____

Institución: _____

OBJETIVO GENERAL

De qué manera se determinó el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, Comas 2019

1. ¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador de servicios de saneamiento?

2. ¿Cree usted, que la labor de Sunass en cuanto al rol fiscalizador del libro de observaciones de usuarios en sedapal es eficiente? ¿Por qué?

3. ¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en sedapal?

4. Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal

5. ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal?

6. Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?

7. **¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?**

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Determinar cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal.

8. **Según su opinión, ¿Cuáles serían las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?**

9. **¿Cuáles son las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?**

10. ¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en sedapal tiene consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?



GUIA DE ENTREVISTA

INSTRUMENTO: entrevista dirigida a magistrados y abogados especializados

Título: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, EN EL DISTRITO DE COMAS 2019

Entrevistado (a): William Jesús Oblitas Villalobos

Profesión: Abogado

Grado académico: Magister

Cargo: Consultor jurídico

Institución: Essalud

OBJETIVO GENERAL

<p>De qué manera se determinó el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, Comas 2019</p>
--

1. ¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador de servicios de saneamiento?

El rol fiscalizador de Sunnas es limitado, ya que no contribuye a una adecuada supervisión a favor del consumidor, asimismo, como experiencia personal no he obtenido el resultado que un consumidor espera, a su vez se evidencia en los constantes reclamos y quejas que tiene sedapal en cuanto a la prestación del servicio de agua potable, lo que demuestra que Sunnas no cumple a cabalidad su función de ente regulador.

¿Cree usted, que la labor de Sunass en cuanto al rol fiscalizador del libro de observaciones de usuarios en Sedapal es eficiente? ¿Por qué?

No, porque el libro de observación de usuarios dista de ser uno de reclamaciones, sin embargo en la práctica cumple una función de apoyo o de opinión, lo que se demuestra que no es contundente en cuanto a las sanciones que deben imponerse,

todo lo contrario al libro de reclamaciones que en la práctica ha demostrado ser más eficiente.

2. ¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en sedapal?

En lo personal, Sunass a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, ha tenido a bien regular los parámetros para una adecuada prestación de los servicios de saneamiento por parte de sedapal, no obstante, es evidente que ha querido evitar la regulación del libro de reclamaciones para no tener la supervisión de otra entidad, en este caso Indecopi, debido a ello, ha reglamentado el libro de observaciones de usuarios a efectos de tener una herramienta de protección al consumidor, así también, existen varios artículos de la propia resolución que son contradictorios y que deberían ver una revisión más exhaustiva de los mismos.

3. Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?

No, ya que pierde su eficacia y valides en atención a lo detallado en la pregunta anterior, es decir Sunnas al no realizar una adecuada labor de fiscalización nos da entender que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD resulta ser insuficiente, más aun si se trata de proteger derechos reconocido, y a su vez, evitar que sedapal cometa abusos en sus funciones.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal
--

4. ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal?

Los efectos jurídicos son escasos, dado que, al interponer un reclamo o queja en el libro de observaciones de usuarios no tiene un trámite riguroso y vinculante, a efectos de brindar una adecuada respuesta al consumidor.

5. Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?

No, porque resultar ser una herramienta insuficiente para su adecuada aplicación, tal como se evidencia en la práctica en donde es notorio los elevados reclamos y quejas en sedapal por la prestación del servicio de agua potable, además, de las denuncias que los consumidores han realizado a través de los medios de comunicación.

6. ¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?

No, porque se ha demostrado que a través de los constantes reclamos y quejas de los consumidores ante Sedapal, que Sunass como ente regulador no ha realizado de manera adecuada su rol fiscalizador, ante ello, es evidente que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD resulta ser insuficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Determinar cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal.

7. Según su opinión, ¿Cuáles serían las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?

Es un estado de derecho, para que la ciudadanía tenga confianza en sus instituciones es necesario que están entidades que prestan servicios básicos de calidad, brinden un servicios idóneo sin vulnerar el derecho del consumidor, y de esta manera generen confianza entre el estado y los ciudadanos, no obstante, sabemos que en la práctica la realidad es otra, ello queda evidenciado en los constantes reclamos y quejas ante sedapal, es precisamente en estos casos en que

el rol fiscalizador de Sunass no es eficiente lo que genera graves consecuencias a los consumidores.

8. ¿Cuáles son las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?

En la práctica, no existe una consecuencia que resaltar a favor del consumidor, ya que, se ha demostrado que el uso del libro de observaciones de usuarios no equilibra una igualdad de condiciones entre el consumidor y la entidad en cuanto a la presentación de reclamos y quejas.

9. ¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en sedapal tiene consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?

No, como bien se ha detallado en las líneas anteriores el rol fiscalizador de Sunass no es riguroso, lo que genera consecuencias desfavorables para el consumidor, más aun si sedapal contempla el libro de reclamaciones lo que genera que los reclamos y quejas de los consumidores sean atendidos sin la rigurosidad que lo amerita.



GUIA DE ENTREVISTA

INSTRUMENTO: entrevista dirigida a magistrados y abogados especializados

Título: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, EN EL DISTRITO DE COMAS 2019

Entrevistado (a): Abog. Jonathan Raúl Valdiviezo Villacorta

Cargo: Ejecutor coactivo

Profesión: Abogado

Grado académico: Magister

Institución: Municipalidad Distrital de Los Olivos

Ejecutor Coactivo en la Municipalidad Distrital de Los Olivos / Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú / Licenciado en Derecho con estudios de maestría en de Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia en la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

OBJETIVO GENERAL

Determinar el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, Comas 2019

1. ¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador de servicios de saneamiento?

La función de la SUNASS, el regulador del agua potable, es normar, regular, supervisar y fiscalizar a las empresas de saneamiento a nivel nacional. Parte del rol fiscalizador es que los usuarios de las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) pueden ejercer su derecho de reclamo a través del uso del Libro de Observaciones, donde puede hacer llegar su malestar frente a cualquier tipo de problema con la EPS.

2. ¿Cree usted que la labor de Sunass en cuanto a la fiscalización del libro de observaciones de usuarios en Sedapal es eficiente? ¿Por qué?

Considero que siempre puede haber oportunidad de mejora, pues considero que los reclamos a través del Libro de Observaciones buscan atender los reclamos de los usuarios respecto a los problemas que se puedan presentarse ante una EPS. Sunass como segunda instancia administrativa, busca mejorar en las atenciones en los reclamos y en la rapidez para contestar, sea resolviéndose en primera o segunda instancia.

3. ¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en Sedapal?

Pienso que el “Reglamento de Atención al Cliente de Sunass”, busca que a través del libro de observaciones de usuarios, las EPS brinden un trato adecuado y razonable, y sobre todo, den solución a los reclamos que se presentan, como cualquier otro usuario y/o consumidor que busca solución a su reclamo o problema surgido en el servicio público esencial de agua potable y saneamiento. Se hace mención a una inconformidad del usuario en cuanto al servicio y que deberá ser solucionada por parte de la EPS, sin que se diferencien los términos reclamo o queja; asimismo, tampoco se regular el plazo que dura su contestación. Eso resulta diferente comparativamente al Libro de Reclamaciones implementado por Indecopi.

4. Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?

Pienso que no resulta suficiente, ya que la norma cae en generalidades y no procedimientos más específicos como parte del rol fiscalizador que toda entidad reguladora tiene sobre el servicio público esencial (en este caso, agua y saneamiento). Por ahí, considero que debería estar más relacionado al homologado al Libro de Reclamaciones del Indecopi.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal
--

5. ¿Cuáles son los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal?

Los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal son principalmente la búsqueda de una adecuada atención a las solicitudes de los usuarios, que pueden ser diversas (consultas, quejas o reclamos), lo que supone que es diverso. Por ello resulta importante que Sunass supervise y fiscalice en forma permanente a las EPS respecto al llenado y control del libro de observaciones por parte de dichas empresas, a fin de que puedan responderse. Como se ha dicho antes, a pesar de hacer menciones generales, es prudente que se homologue conforme al libro de reclamaciones de Indecopi.

6. Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?

Pienso que la protección al derecho de los usuarios se puede ver protegido en cierta medida a través del rol fiscalizador de Sunass; sin embargo, considero que ello no resulta suficiente porque el derecho de los consumidores implica un mayor desarrollo en la protección de los usuarios, un concepto más elaborado de lo que implica proteger y cuidar los derechos de los consumidores, relacionados a plazos, tipo, complejidad, búsqueda de soluciones en otras vías, etc.

7. ¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?

Considero que no, porque no sólo basta con ser fiscalizador de las respuestas a los reclamos de los usuarios, ya que es necesario supervisar y fiscalizar otros roles adicionales (tipo de reclamo, tipo de consulta, plazos de contestación, etc.).

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Determinar cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en Sedapal.

8. Según su opinión, ¿Cuáles serían las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en Sedapal?

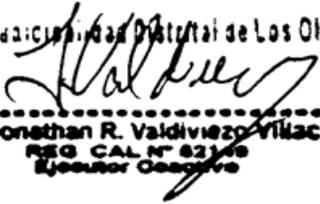
Pienso que si se da la homologación a través del libro de reclamaciones de Indecopi, Sunass podría tener elementos y conceptos más claros de lo que significa una queja y un reclamo, los plazos para contestar, medir las respuestas de las consultas, y en específico, complementar el concepto de consumidor al de usuario de una EPS. Teniendo claro ello, los usuarios de las EPS podrán ver que sus reclamos pueden ser realmente solucionados desde la perspectiva del derecho al consumidor, con derechos y obligaciones como consumidor final.

9. ¿Cuáles son las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas de los consumidores en Sedapal?

Las consecuencias del uso del libro de observaciones para presentar reclamos o quejas para los consumidores de Sedapal permitirán que mejorar la calidad en la atención para los consumidores y que sean tratados como consumidores.

10. ¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en Sedapal tiene consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?

Pienso que permitirá homologar la perspectiva de consumidor final para los usuarios de servicios públicos, como ocurre en el servicio de telefonía, electricidad, infraestructura y ahora agua y saneamiento, con una forma de mejorar en los plazos, en la calidad de las respuestas y soluciones a los usuarios, etc.

 **Municipalidad Distrital de Los Olivos**

Abog. Jonathan R. Valdiviezo Villacorta
REG. CAL. N° 82158
Ejecutor Gerente

GUIA DE ENTREVISTA

INSTRUMENTO: entrevista dirigida a magistrados y abogados especializados

Título: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, EN EL DISTRITO COMAS 2019

Entrevistado (a): Daniel Alberto Juárez Fernandez

Cargo: Abogado de la Procuraduría Publica del Ministerio de Salud

Profesión: Abogado

Grado académico: Magister en Contratación Pública – Derecho Administrativo

Institución: Procuradora Publica del Ministerio de la Salud

OBJETIVO GENERAL

<p>Determinar el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, Comas 2019</p>
--

1. ¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador de servicios de saneamiento?

Al respecto, si bien es cierto la función fiscalizadora de Sunass se encuentra debidamente regulado, a pesar de ello, no ejerce una adecuada labor en cuanto a su desempeño como ente regulador, pues ello se evidencia en los constantes reclamos y quejas de los usuarios en sedapal, teniendo como resultado que el libro de observaciones de usuarios sea una herramienta insuficiente.

2. ¿Cree usted, que la labor de Sunass en cuanto a la fiscalización del libro de observaciones de usuarios en Sedapal es eficiente? ¿Por qué?

No, porque la Sunass no cumple a cabalidad su función fiscalizadora, pues si lo hiciera de manera constante el libro de observaciones de usuario sería suficiente para detener los abusos por parte de sedapal hacia los usuarios.

3. ¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en sedapal?

Si nos referimos al acceso para la prestación de los servicios de saneamiento, se encuentra debidamente regulada, no obstante, en cuanto a la regulación del libro de observaciones usuario resulta ser insuficiente, pues considero que el mismo debería tener un reglamento propio, tal como lo tiene el libro de reclamaciones.

4. Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?

Desde el punto de vista normativo considero que si es suficiente, mas no en su realización práctica, es decir, mientras Sunass no implemente mecanismos idóneos para llevar acabo su función fiscalizadora, a la larga la citada resolución seguirá siendo insuficiente para su adecuada labor.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

<p>Determinar los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal</p>

5. ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal?

Sobre los efectos jurídicos, tal como hemos señalado en las preguntas anteriores si Sunass no realiza una adecuada fiscalización, no solo al libro de observaciones sino también a la prestación de servicio, dichos efectos son negativo para el usuario, es decir, queda totalmente desprotegido ante un posible abuso por parte de sedapal.

6. Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?

No, pues como ya señalamos anteriormente mientras Sunass no realice una adecuada fiscalización al libro de observaciones de usuarios, los derechos de los consumidores estarían siendo vulnerados de manera permanente.

7. **¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?**

No, pues Sunass aparte del libro de observaciones de usuarios, debe implementar otros mecanismos que le permita ejercer su función fiscalizadora de manera más eficiente, y así generar efectos jurídicos a favor de los consumidores.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Determinar las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal.

8. **Según su opinión, ¿Cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?**

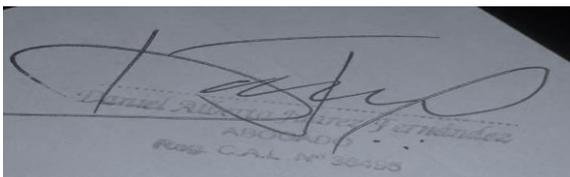
Las consecuencias fueron desfavorable, dado que mientras Sunass siga si realizar una adecuada fiscalización al libro de observaciones de usuarios, la presentación de reclamos y quejas de los consumidores seguirán teniendo una indebida atención.

9. **¿Cuáles fueron las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?**

Las consecuencias fueron demora en dar respuesta a los reclamos y quejas de los consumidores, además, que se sigan cometiendo abusos en el servicio prestado, y la falta de fiscalización de Sunass como ente regulador.

10. **¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en sedapal tuvieron consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?**

No, porque Sunass al no realizar una adecuada fiscalización al libro de observaciones de usuarios, lo que significó que los reclamos y quejas presentados por los consumidores sean atendidos sin la más mínima supervisión.

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored document. The signature is stylized and appears to be 'J. J. J.'. Below the signature, there is some faint, illegible text, possibly a name and a title or position.

GUIA DE ENTREVISTA

INSTRUMENTO: entrevista dirigida a magistrados y abogados especializados

Título: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, EN EL DISTRITO COMAS 2019

Entrevistado (a): Marco Antonio Quispe Ticona

Cargo: Comisionado

Profesión: Abogado

Grado académico: Magister

Institución: Defensoría del Pueblo Lima Norte

OBJETIVO GENERAL

<p>Determinar el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, Comas 2019</p>
--

1. ¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador de servicios de saneamiento?

De acuerdo a la naturaleza del libro de observaciones, dicho propósito es para que el usuario pueda presentar una incidencia por la atención dada y/o brindada por una EPS, sin embargo, esta fiscalización no es efectiva dado que los usuarios son atendidos en sus incidencias pero no tienen satisfacción en lo resuelto.

2. ¿Cree usted, que la labor de Sunass en cuanto a la fiscalización del libro de observaciones de usuarios en Sedapal es eficiente? ¿Por qué?

No, porque la Sunass cuenta en los distritos con oficinas de atención usuario y desde dichas oficinas no realizan la supervisión a dicho libro, dado que es otra área que se encarga de la fiscalización.

3. ¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en sedapal?

En realidad tratándose de calidad del servicio se enfoca en temas comerciales y operativos, pero respecto al articulado del libro de observaciones se debería implementar una reglamentación y/o modificaciones para el tratamiento del libro de observaciones.

4. Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?

Si normativamente, pero la Sunass requiere descentralizar sus áreas y dependencias especializadas con ello se logrará una real función fiscalizadora de las EPS.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal

5. ¿Cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal?

En suma el fin del libro de observaciones es que el usuario obtenga y se le brinde una atención presencial adecuada y acorde a sus necesidades, por lo tanto corresponde a la Sunass velar por el cumplimiento del reglamento de calidad del servicio de saneamiento.

6. Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?

Si, dado que es un mecanismo Legal para garantizar la adecuada atención por parte de una EPS.

7. ¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?

No, porque si bien es cierto se tiene las normas para dicho fin aún queda pendiente la implementación de áreas y/u oficinas descentralizadas para que realicen la labor de supervisión.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Determinar cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal.

8. Según su opinión, ¿Cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?

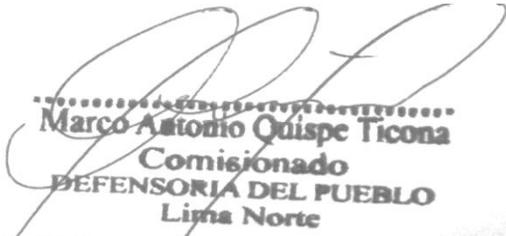
Las consecuencias fueron que mientras Sunass no efectuó un rol fiscalizador idóneo se seguirá brindando una mala atención al usuario, a su vez, sigue sin realizar los correctivos necesarios para mejorar la calidad del servicio prestado por parte de las EPS.

9. ¿Cuáles fueron las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?

Demora en los correctivos por parte de la EPS en la atención para la atención a los usuarios, falta de empoderamiento de derechos por parte de los diferentes usuarios y personas que solicitan los servicios de la EPS.

10. ¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en sedapal tuvieron consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?

Debería haber tenido consecuencias ser favorable sin embargo, a la fecha no se implementa oficinas de. Sunass para que realicen la labor de supervisión al libro de observaciones de usuarios.


.....
Marco Antonio Quispe Ticona
Comisionado
DEFENSORIA DEL PUEBLO
Lima Norte

GUIA DE ENTREVISTA

INSTRUMENTO: entrevista dirigida a magistrados y abogados especializados

Título: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, COMAS 2019

Entrevistado (a): Lider Alberto Quispe Aguirre

Cargo: Abogado de la Procuraduría pública del Ministerio de la Mujer

Profesión: Abogado

Grado académico: Magister

Institución: Procuraduría Pública del Ministerio de la Mujer

OBJETIVO GENERAL

Determinar el rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en Sedapal, Comas 2019

1. ¿Qué opina usted, sobre el rol fiscalizador que desempeña Sunass como ente regulador de servicios de saneamiento?

Me parece deficiente, debido a que no se da abasto para la cantidad de reclamos y además porque sus pronunciamientos no son contundentes.

2. ¿Cree usted, que la labor de Sunass en cuanto a la fiscalización del libro de observaciones de usuarios en Sedapal es eficiente? ¿Por qué?

Es deficiente desde todo punto de vista, falta de capacidad en cuanto a la carga y falta de capacitación o especialidad en el asunto.

3. ¿Qué opinión le merece la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que regula la figura del libro de observaciones de usuarios en sedapal?

Me parece que necesita modificarse y la sanción debe ser mucho más fuerte si no lo entregan o exhiban al público, además de ello, conforme a los informes de la

Defensoría del Pueblo la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD generan muchas deficiencia en su aplicación.

- 4. Según su opinión, ¿La Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para su adecuada labor? ¿Por qué?**

No es suficiente, porque las consecuencias no son contundentes o eficaces en cuanto a la aplicación de sanciones, dado que Sunass no realiza una adecuada labor de fiscalización.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Determinar cuáles fueron los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal
--

- 5. ¿Cuáles son los efectos jurídicos del rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios en sedapal?**

Los efectos jurídicos son negativos, es decir Sunass al no realizar una fiscalización adecuada al libro de observaciones de usuarios tiene como consecuencia la vulneración a los derechos de los consumidores en cuanto a la prestación de la calidad del servicio de saneamiento por parte de sedapal.

- 6. Según su opinión, ¿El rol fiscalizador de Sunass respecto al libro de observaciones de usuarios protege el derecho de los consumidores? ¿Por qué?**

Creo que no protege, porque no está difundido su aplicación y porque existen reiterados reclamos por los mismos hechos y nada cambia.

- 7. ¿Considera usted, que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD que regula el rol fiscalizador de Sunass es suficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores? ¿Por qué?**

No, todo lo contrario los efectos jurídico son negativos, por lo que considero que debe ser modificado y debe ser difundido a la población.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Determinar cuáles fueron las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal.

8. Según su opinión, ¿Cuáles serían las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?

Las consecuencias sin lugar a duda son desfavorable al consumidor, ya que Sunass al afectar una adecuada revisión y fiscalización de las quejas y reclamos que realizan los consumidores, estos termina siendo víctimas de abusos por parte de Sedapal.

9. ¿Cuáles fueron las consecuencias del uso del libro de observaciones de usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal?

Tal como se mencionó en la pregunta anterior, Sunass al no realizar una adecuada labor de fiscalización genera consecuencias desfavorables contra el consumidor, por lo tanto el uso del libro de observaciones de usuarios no genera las mismas garantías que un libro reclamaciones.

10. ¿Cree usted, que el rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas en sedapal tiene consecuencias favorables para los consumidores? ¿Por qué?

No lo tiene, porque no resuelve los reiterados problemas y reclamos de los usuarios.

Anexo 4: FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres:..... Prieto Chávez Job.....
 1.2. Cargo e institución donde labora:..... Docente de la UCY.....
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... Examen de admisión.....
 1.4. Autor(A) de Instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI
-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

71 %

Lima,..... 27 de Noviembre..... del 2019

.....
Dr. Rosas Job Prieto Chávez
 FIRMA Administrador RESPONSABLE

DNI No..... 41651377..... Telf.:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:.....
- 1.2. Cargo e institución donde labora:.....
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
- 1.4. Autor(A) de Instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

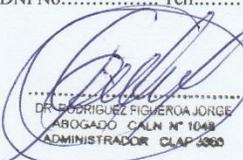
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

96 %

Lima,..... del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 10729462 Telf:.....


 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE
 ABOGADO CALN N° 1048
 ADMINISTRADOR CLAP 3583

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: OLAYA COSTERA ALFREDO FRANCISCO
 1.2. Cargo e institución donde labora: UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
 1.4. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 28 Noviembre del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
Alfredo F. Olaya Costera

ABOGADO
 DNI No. e. a. Telf.

Anexo 5: ANALISIS DE FUENTES DOCUMENTALES
GUIA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TITULO: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACION DE USUARIOS, EN EL DISTRITOS DE COMAS 2019
OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, COMAS 2019

Fuente Documental	Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, mediante el cual se aprueba, el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias
Contenido de la fuente a Analizar	Se procedió analizar el objetivo del reglamento, alcances y la regulación del libro de observaciones de usuarios.
Análisis de Contenido	Sobre el particular, el citado Reglamento tuvo como objetivo general regular las características de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento a cargo de las EPS; así como, los derechos y las obligaciones de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos, siendo de aplicación obligatoria para las EPS y los titulares de la conexiones domiciliarias, así como, la regulación del libro de observaciones de usuarios en el artículo 78º, especificando que la EPS deberá exhibirlo en todas sus oficinas comerciales, y puestas inmediatamente a disposición de los usuarios y posibles clientes que se encuentren disconformes con el servicios prestado, debiendo brindar un trato razonable, educado y satisfactorio, además, de recibir y atender sus solicitudes de trámite o información, no pudiendo negarse a la recepción de éstas, teniendo Sunass la facultad de supervisar el cumplimiento de lo señalado.
Conclusión	Al respecto, concluimos sin bien es cierto que Sunass a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-SUNASS-CD, mediante el cual modifiko el artículo 78º del mencionado reglamento, busco mejorar la aplicación del libro de observaciones de usuarios, en cuanto al trato al

	<p>cliente, el plazo en la atención del reclamo o queja presentada, la obligación en exhibirlo en todas las oficinas comerciales de la EPS. No obstante, su regulación continua siendo insuficiente e deficiente, ello, se evidencia en el incremento constante de los reclamos y quejas de los usuarios por la falta de idoneidad en el servicio, cobros elevados, notificaciones sin realizar, demora en la atención a los usuarios, teniendo como consecuencia la necesidad de la implementación de una regulación propia del libro de observaciones de usuarios, es decir, una homologación del libro de reclamaciones que sirva de complemento para la adecuada aplicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD en cuanto a la calidad de la prestación del servicio de saneamiento.</p>
--	--

AUTOR: Leni Fernandez Gamonal

FECHA: 19/06/2020

<p>TITULO: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACION DE USUARIOS, EN EL DISTRITOS DE COMAS 2019</p>
<p>OBJETIVO ESPECIFICO 1: DETERMINAR CUÁLES FUERON LOS EFECTOS JURÍDICOS DEL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS EN SEDAPAL, EN EL DISTRITO DE COMAS 2019</p>

<p>Fuente Documental</p>	<p>Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS y sus modificatorias.</p>
<p>Contenido de la fuente a Analizar</p>	<p>Se procedió analizar el objetivo de la norma, función supervisora, función fiscalizadora y sancionadora.</p>
<p>Análisis de Contenido</p>	<p>Se dispuso como objetivo principal del citado reglamento establecer las disposiciones aplicables a las funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora de Sunass, respecto a la prestación de los servicios de saneamiento, de igual forma, su función supervisora que se basa en verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades, empresas o actividades supervisadas,</p>

	así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier disposición, mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador, en cuanto a su función fiscalizadora permite imponer sanciones y medidas correctivas dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
Conclusión	En ese sentido, habiéndose establecido los parámetros para llevar a cabo una adecuada supervisión y fiscalización, en cuanto a la prestación de los servicios de saneamiento, así como, el adecuado uso del libro de observaciones de usuarios, se concluyó que conforme a los resultados obtenidos en la guía de entrevista, se tuvo como consecuencia que Sunass al no realizar una adecuada fiscalización ha dado lugar que la EPS haya estado cometiendo abusos en sus atribuciones y funciones, dando lugar a que la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD sea insuficiente para generar efectos jurídicos a favor de los consumidores.

AUTOR: Leni Fernandez Gamonal

FECHA: 19/06/2020

TITULO: EL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO AL LIBRO DE OBSERVACION DE USUARIOS, EN EL DISTRITOS DE COMAS 2019
OBJETIVO ESPECIFICO 2: DETERMINAR CUÁLES FUERON LAS CONSECUENCIAS DEL ROL FISCALIZADOR DE SUNASS RESPECTO A LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES EN SEDAPAL.

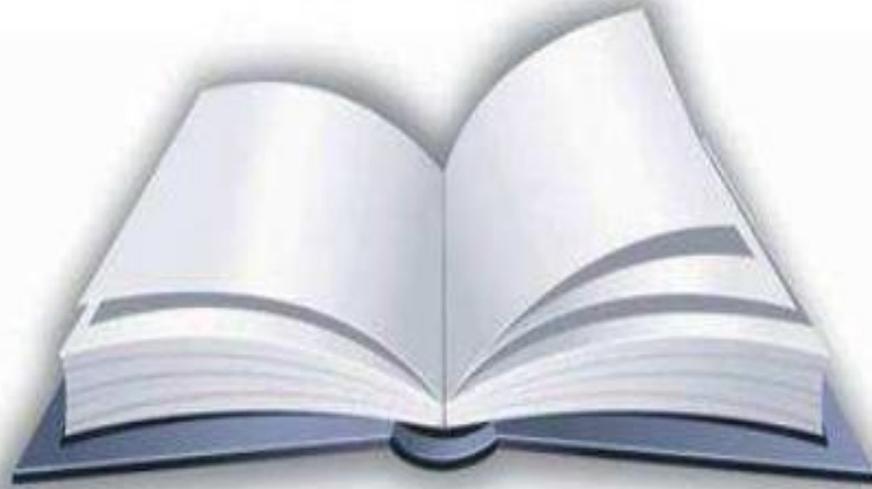
Fuente Documental	Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
Contenido de la fuente a Analizar	Se procedió analizar el objetivo de la norma, procedimiento de atención de reclamos, presentación de queja.
Análisis de Contenido	En este caso, el objetivo de la norma se centró en establecer los mecanismos idóneo para llevar a cabo un adecuado procedimiento en la

	<p>atención de reclamos y quejas, el artículo 2º del citado reglamento precio que entre los problemas que pueden presentarse en la prestación de servicios de saneamiento por la EPS son: reclamos operacionales, reclamo comercial relativo a la facturación, reclamo comercial no relativo a la facturación, pudiendo presentarse por escrito, teléfono, conforme a lo señalado en el artículo 11º, por otro lado, dicho procedimiento consta de tres (03) etapas: investigación, conciliación y decisión, misma que se desarrolla en segunda instancia, teniendo como órgano encargado al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – SUNASS, de acuerdo al artículo 12º. En caso, el procedimiento de reclamo sufra algún defecto en su trámite, el usuario o reclamante se encuentra facultado para interponer una queja ante el TRASS, siendo resulta en plazo no mayor de quince (15) días hábiles.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>En ese contexto, concluimos que las consecuencias del rol fiscalizador de Sunass respecto a la presentación de reclamos y quejas de los consumidores en sedapal, fueron negativas e desfavorables, teniendo como resultado que la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, resulte ser insuficiente para un adecuado procedimiento de reclamos y quejas, de manera que el libro de observaciones de usuarios resulto ser una herramienta deficiente para salvaguardar la igual de condiciones entre el consumidor y la EPS.</p>

AUTOR: Leni Fernandez Gamonal

FECHA: 19/06/2020

Libro de Observaciones



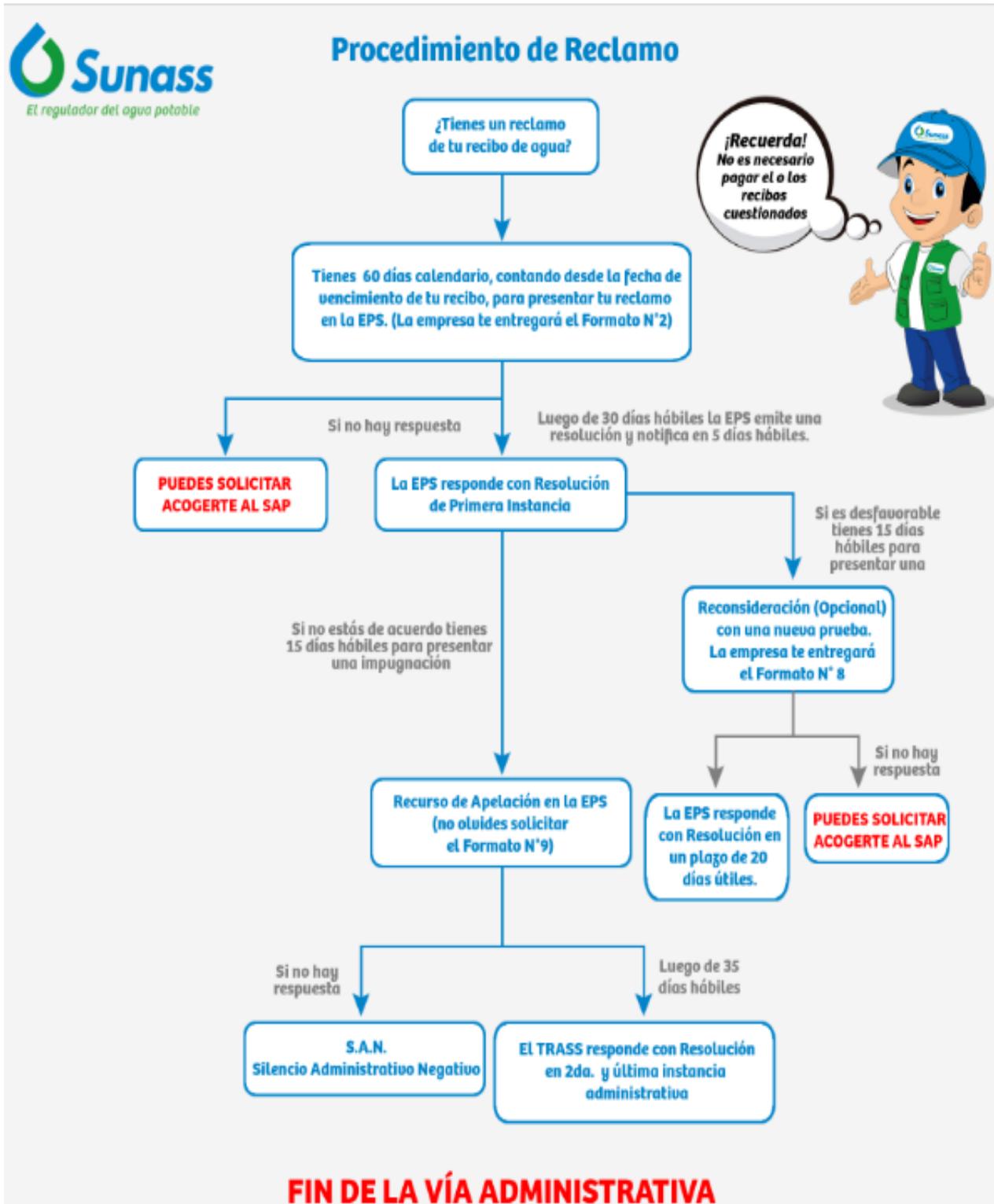
Esta oficina comercial cuenta con un Libro de Observaciones a tu disposición.

Solicítalo para registrar tu observación.

Anexo 7: FORMATO DE HOJA DEL LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIO

LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS				HOJA DE OBSERVACIÓN	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	[Nº 000000001-201X]	
[NOMBRE DE LA EPS]					
[DOMICILIO DE LA OFICINA COMERCIAL]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
2. DETALLE DE LA OBSERVACIÓN⁽¹⁾ DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE					
				FIRMA DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE	
3. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR LA EPS					
FECHA DE LA RESPUESTA:			[DÍA]	[MES]	[AÑO]
				FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA EPS	
<p>OBSERVACIÓN: Es la disconformidad o insatisfacción del usuario o posible cliente con el trato brindado por la EPS, diferente al reclamo o queja contemplados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.</p> <p>* La EPS deberá dar respuesta a la observación en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.</p>					
Copia del usuario o posible cliente/Copia de la EPS/Copia de la SUNASS, según corresponda.					

Anexo 8: FLUJOGRAMA DE RECLAMOS



Anexo 9: TIPOS DE RECLAMOS

Comerciales	Operacionales	
<p>Relativos a la Facturación</p> <p>A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de Consumo.</p> <p>1. Consumo medido: el usuario considera que (I) el régimen de facturación no es aplicable, o (II) ha efectuado un consumo Menor al volumen registrado por el medidor.</p> <p>2. Consumo Promedio: el usuario considera que (I) el régimen de facturación no es aplicable, o (II) el monto facturado está mal calculado.</p> <p>3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (I) el régimen de facturación no es aplicable, (II) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (III) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.</p> <p>4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.</p> <p>5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario Considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.</p> <p>6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el daño de caja de registro o de conexión domiciliaria usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</p>	<p>No Relativos a la Facturación</p> <p>A. Problemas relativos al acceso al servicio.</p> <p>1. La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido.</p> <p>2. Desacuerdo con Informe negativo de factibilidad del servicio.</p> <p>3. No se admite a trámite la solicitud.</p> <p>4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios.</p> <p>5. No se suscribe el contrato de prestación de servicios</p> <p>6. Otros problemas relativos al contrato.</p> <p>7. EPS no emite Informe de factibilidad dentro del plazo.</p> <p>B. Problemas relativos a la Micromedición</p> <p>1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en la conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no Realiza la instalación en el plazo establecido.</p> <p>2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo Establecido.</p> <p>3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.</p> <p>4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su Mantenimiento, contrastación o reposición.</p>	<p>A. Filtraciones</p> <p>Filtración de agua externas hacia el predio.</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <p>1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento).</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria.</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que Cuenta con estudio de factibilidad positivo.</p> <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <p>1. Aforo en conexión de alcantarillado</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o de conexión domiciliaria.</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que Cuenta con estudio de factibilidad positivo.</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.</p>