



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y
el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Falla Cordero, Liliam Victoria (orcid.org/0000-0001-8729-9014)

ASESOR:

Mg. Wenzel Miranda, Eliseo Segundo (orcid.org/0000-0003-1057-0413)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los Actos del Estado y su Regulación entre Actores Interestatales y
en la Relación Público Privado, Gestión Pública, Política Tributaria y Legislación
Tributaria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WENZEL MIRANDA ELISEO SEGUNDO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022", cuyo autor es FALLA CORDERO LILIAM VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WENZEL MIRANDA ELISEO SEGUNDO DNI: 09940210 ORCID: 0000-0003-1057-0413	Firmado electrónicamente por: EWENZEL el 04-07- 2024 13:59:56

Código documento Trilce: TRI - 0766887



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FALLA CORDERO LILIAM VICTORIA estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LILIAM VICTORIA FALLA CORDERO DNI: 06059830 ORCID: 0000-0001-8729-9014	Firmado electrónicamente por: LFALLAC el 20-06-2024 17:26:51

Código documento Trilce: TRI - 0766885

DEDICATORIA

A mis padres por su ejemplo de vida y apoyo incondicional, también a los consumidores en general y a los usuarios de servicios públicos en especial.

AGRADECIMIENTO

A Dios por el don de la vida, a todos mis docentes por sus sabias enseñanzas, en especial a la Dra. Felipa Muñoz Ccuro y al Mg. Eliseo Wenzel Miranda.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de categorización	11
Tabla 2	Participantes	12
Tabla 3	Documentos	13
Tabla 4	Validación del instrumento	14
Tabla 5	Respuestas a la pregunta 1	16
Tabla 6	Respuestas a la pregunta 2	17
Tabla 7	Respuestas a la pregunta 3	18
Tabla 8	Respuestas a la pregunta 4	19
Tabla 9	Respuestas a la pregunta 5	20
Tabla 10	Respuestas a la pregunta 6	21
Tabla 11	Respuestas a la pregunta 7	21
Tabla 12	Respuestas a la pregunta 8	22
Tabla 13	Respuestas a la pregunta 9	23
Tabla 14	Extractos de la transcripción de vídeo	25
Tabla 15	Análisis de Manual	27
Tabla 16	Análisis de Directrices	28

Resumen

El objetivo general del informe de tesis es: Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022 y busca contribuir a la meta 7.1 del Objetivo de Desarrollo Sostenible 7. El tipo de investigación es básico, se han realizado entrevistas a seis especialistas en el tema y se han analizado seis fuentes documentales.

Entre los principales resultados obtenidos se encuentra que la normatividad aplicable es profusa, la mayor parte de carácter técnico, y que, si bien, cada cierto tiempo se entrega folletos al usuario su contenido aborda muchos temas con lenguaje técnico legal de difícil comprensión y como, además, la presentación es poco adecuada el resultado es que el usuario no lo lee y en consecuencia desconoce sus derechos. Por ende, no le es posible hacer respetar sus derechos y además cumplir con sus deberes. La conclusión es que el usuario requiere información y también capacitación en temas referidos al servicio público de electricidad, capacitación que debería ser permanente y en diferentes medios de comunicación.

Palabras clave: Usuarios del servicio público de electricidad, derecho a la información, normas administrativas, procedimiento de reclamación.

ABSTRACT

The general objective of the thesis report is: Analyze how the claims of users of the public electricity service would violate the right to defense in the district of Lima, 2022 and seeks to contribute to goal 7.1 of Sustainable Development Goal 7. The type of research is basic, interviews have been carried out with six specialists on the subject and six documentary sources have been analyzed.

Among the main results obtained is that the applicable regulations are extensive, most of them of a technical nature, and that, although brochures are delivered to the user from time to time, their content addresses many topics with technical legal language that is difficult to understand and how, Furthermore, the presentation is not very appropriate, the result is that the user does not read it and consequently is unaware of their rights. Therefore, it is not possible for them to enforce their rights and also fulfill their duties.

The conclusion is that the user requires information and also training on issues related to the public electricity service, training that should be permanent and in different media.

Keywords: Users of the public electricity service, right to information, administrative regulations, claim procedure.

I. INTRODUCCIÓN

A diario observamos a nuestro alrededor personas preocupadas porque sus recursos económicos no son suficientes para atender sus necesidades y dado que en la actualidad se requiere contar con energía eléctrica, que constituye un servicio público, por ser necesaria para realizar diversas actividades que la requieren como, por ejemplo, iluminación, comunicación y fabricación; en consecuencia, su satisfacción constituye un derecho humano por contribuir a tener una vida digna. El tema investigado se relaciona con la meta 7.1 del Objetivo de Desarrollo Sostenible 7 (ODS 7) de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible que pretende: garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos, pues en el estudio el acento se pone en la asequibilidad del servicio de electricidad. Además, dicho objetivo es fundamental para cumplir las metas 6.1 y 6.2 del ODS 6.

La empresa Enel Distribución, que suministra energía eléctrica a los hogares del **distrito de Lima**, contaba con 1 470 020 clientes a agosto del 2021 ubicados en los distritos del norte de Lima Metropolitana, de otro lado hasta esa fecha el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) había recibido un total de 15 606 apelaciones presentadas en la región Lima, cifra ínfima comparada con el universo de 2 678 617 de usuarios que también incluye a los usuarios de Luz del Sur, empresa que presta el servicio en la zona sur de Lima Metropolitana. En el distrito de Lima, la situación **problemática** se inicia cuando el usuario observa que se ha incrementado el monto a pagar por el servicio de luz, excediendo el presupuesto familiar, por ello acude a la oficina de la empresa a pedir una explicación y decidir si presenta o no reclamación.

El **problema** radica en que el usuario solo verifica si la suma del recibo de electricidad está en el orden de magnitud esperado, al no saber interpretar la información colocada en el recibo, además desconoce que el incremento del monto a pagar se puede deber a diversas **causas** entre las que se encuentran: la excesiva facturación, el recupero de consumo no registrado, la lectura errónea del medidor y el mal estado de las instalaciones eléctricas de su domicilio; lo antes mencionado tiene como **consecuencia** la transgresión del derecho a la información.

En el Centro de Atención del concesionario lo escuchan y le indican que puede presentar su reclamación, le proporcionan un formato en el cual debe

colocar el motivo de la misma y presentarlo en ventanilla; lo que transgrede el principio del debido procedimiento. Por lo indicado, se ha considerado que la **solución** es implementar un organismo independiente, integrado por especialistas, que permita alcanzar soluciones rápidas y eficaces en procedimientos extrajudiciales. Teniendo en consideración lo antes mencionado el **problema general** es ¿Cómo en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** se podría vulnerar el **derecho a la defensa** en el distrito de Lima, 2022?

La **justificación teórica** de la actividad es el aporte de conocimientos relativos a la resolución de reclamaciones y el derecho a la defensa de los usuarios del servicio público de electricidad obtenidos al revisar fuentes documentales diversas. Además, la **justificación práctica** es que los usuarios podrán fundamentar mejor la reclamación y así ejercer el derecho a la defensa. Así mismo, se **justifica metodológicamente**, uno de los cuales es una guía de entrevista que podría servir como referencia para otros estudios sobre el mismo problema, pues dicho instrumento cumple los procedimientos metodológicos de toda investigación científica.

En lo que concierne al **objetivo general** se ha propuesto: Analizar cómo en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** se vulneraría el **derecho a la defensa** en el distrito de Lima, 2022. Como **primer objetivo específico** se ha considerado: Analizar de qué modo en los folletos del **servicio público de electricidad** se atentaría contra el **derecho a la información** de los usuarios en el distrito de Lima, 2022 y el **segundo objetivo específico** ha sido: Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad se respetarían los **derechos de los usuarios** aplicando el principio del **debido procedimiento** en el distrito de Lima, 2022.

La información sobre el tema elegido se ha buscado en artículos validados por pares, publicados en revistas indexadas a bases de datos reconocidas, en tesis y en doctrina tanto nacional como internacional. Los antecedentes incluyen las bases de las categorías a estudiar.

En el **exterior**, Galasintu et al. (2022) **estudiaron** los derechos del consumidor en los países de la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN) para lograr que Tailandia pueda integrarse a la normatividad de dicha organización; **encontrando** que los derechos de los consumidores son nueve

entre los que se cuentan: el derecho a ser bien informado, el derecho a elegir, el derecho a la reparación y el derecho a la educación como consumidor, señalando que los mismos se encuentran en la constitución, leyes generales y leyes específicas de los países.

En esa línea, Benöhr (2020) **resaltó** que en la Directriz 4 de las Directrices de Protección al Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se recomienda desarrollar y asegurar una política de protección al consumidor enérgica, poniendo énfasis en que dicho documento no tiene carácter vinculante, como **conclusión** ha mencionado que, si bien las Directrices son recomendaciones que presentan dificultades para su aplicación y ejecución, constituyen un avance para la admisión del derecho del consumidor como un dominio fundamental en el derecho internacional.

En lo que concierne a la vulnerabilidad de los consumidores, Veiga Copo (2022) ha **encontrado** que las cláusulas de un contrato de prestación de servicios han sido redactadas en una situación de conocimiento profesional e impuestas al consumidor ya que si requiere contar con el servicio no tiene mas alternativa que firmarlo. Es importante destacar que Letti et al. (2021) han **buscado** estudiar la satisfacción del cliente de los servicios de prestación de energía eléctrica y proponer un modelo basado en un sistema de indicadores de desempeño; en los resultados han **reportado** que la industria eléctrica está orientada a lograr la confiabilidad del producto, midiendo la satisfacción de los usuarios en función de indicadores técnicos, lo que explica el descuido en la atención de las expectativas de sus clientes.

En el **Perú**, Durand (2019) en su artículo ha considerado que la concepción del servicio público ha evolucionado a tener como objetivo ser un servicio universal lo cual significa que debe ofrecerse a la población a precios asequibles, con calidad normada y sin la condición de monopolio. En el segundo párrafo de la **conclusión** final el autor exhortó a examinar el derecho del consumidor bajo otras miradas y a proponer normas que beneficien tanto a consumidores como a empresas para obtener justicia mediante el respeto del consumidor en el mercado. Cabe indicar que Rejanovinschi (2017) remarcó que el usuario espera que la legislación le brinde herramientas efectivas para obtener justicia en el consumo, indicando que esta necesidad se ha plasmado en las Directrices de Protección al Consumidor de la ONU.

En su trabajo Rojas (2020) partiendo del análisis de la normativa **resaltó** que, de acuerdo con la Constitución Política del Perú (CP), el régimen económico del Estado es garantista y en consecuencia adjudica en concesión la prestación de servicios que requiere la población, además debe prevenir la ocurrencia de fallas en el mercado creando organismos reguladores, encargados de cumplir las funciones dispuestas en el artículo 3 de la Ley N° 27332 Ley Marco de los Organismos Reguladores (LMOR), con especial énfasis en las actividades fiscalizadora, sancionadora, solucionadora de controversias y de reclamaciones. En la primera **conclusión** se ha manifestado que: a) al inicio del procedimiento no se cumple con otorgar garantías al usuario pese a existir asimetría en la información y b) en la primera instancia los concesionarios proceden como personas jurídicas de derecho privado y no protegen los intereses de los usuarios como están obligados.

Ruiz y Mimbela (2021), en el análisis de su trabajo **puntualizaron** que el servicio público de electricidad se ubica en la actividad de distribución, constituye un monopolio natural, por ese motivo la tarifa es fijada por (Osinergmin) la cual tiene un dilatado periodo de aplicación, y que existe asimetría informativa. En la **sexta conclusión** indicaron que la calidad de la energía eléctrica depende de las inversiones para tener un sistema más confiable y así atender el crecimiento de la demanda que está ligado con el crecimiento del país. En la **sétima conclusión** mencionaron que el cliente regulado firma el contrato de suministro con una empresa concesionaria, pero la tarifa aplicable al consumo la determina el regulador aplicando la normativa vigente, fijaciones que vienen siendo objetadas por los concesionarios.

En su **tesis** Carhuapoma y Caro (2019) tuvieron como **fin** identificar las causas del incremento de la insatisfacción con la calidad del servicio brindada en La Oroya por el concesionario Electrocentro S.A. En los resultados mostrados han **encontrado** que se confirma lo propuesto en la justificación empírica en cuanto a la confiabilidad del servicio, pues el nivel de expectativa del cliente es alto, mientras percibe que el personal de la empresa no lo escucha y las respuestas dadas a sus preguntas no lo satisfacen pues la información es confusa como se muestra en la figura 1 donde también se puede ver que el cliente no estaba informado.

Figura 1

Comparación de la expectativa con la percepción de la calidad de servicio (Ver en el Anexo 9)

En la **primera conclusión** se ha indicado que el resultado del ensayo de la hipótesis específica N° 1 ha sido que la confiabilidad del servicio incide en 63,1 % en la disminución de la satisfacción del cliente.

En el Informe Especial N° 14-2021-DP, la Defensoría del Pueblo (2021) **indicó** que es un órgano constitucional autónomo al cual en el artículo 162 de la CP se le ha encargado, además la función de supervisar el modo como prestan los servicios públicos las concesionarias. En el informe se ha incluido el cuadro elaborado por Osinergmin en el que han sido tabuladas y agrupadas por tipo la cantidad de reclamaciones presentadas entre los años 2015 a 2020, **resaltando** que de lejos las reclamaciones por consumo excesivo/excesiva facturación han sido las mas presentadas. A continuación, se presenta el cuadro como Figura 2.

Figura 2

Estadística de reclamaciones periodo 2015 – 2020 (Ver en el Anexo 9)

En su **artículo** Morón (2020) **señaló** que, en rigor, la fiscalización no es un procedimiento administrativo en el sentido establecido en la LPAG pues no siempre culmina con un acto administrativo; más bien es una revisión periódica destinada a evaluar si la actuación del fiscalizado está alineada con el respeto a la normativa aplicable. En la tercera **conclusión** se ha señalado que la modificación de la LPAG es aplicable a todas las entidades que realizan fiscalización sean públicas o privadas lo que incluye: las facultades propias, los derechos y deberes de los fiscalizados, entre otras disposiciones.

De otra parte, en su **artículo** Alvarado & Matos (2019) acotaron que la condición de usuario libre depende del nivel de consumo de electricidad de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE), como resultado del análisis **concluyeron** que los clientes libres deben tener en cuenta la normatividad asociada a la industria eléctrica para suscribir un contrato de suministro que les sea favorable pese a la asimetría de la información.

En lo concerniente a las teorías aplicables a los derechos del consumidor - tenemos la **teoría de los derechos humanos** y la teoría garantista, en relación con la primera Durand (2019) considera que los fundamentos iusfilosóficos respecto a la naturaleza de los derechos del consumidor son: a) el hombre incluso antes de nacer tiene necesidades diversas, b) para algunas de las cuales acude al mercado, es por eso que el Estado otorga derechos y facultades al consumidor en tanto persona humana, por ende el derecho del consumidor constituye un derecho subjetivo y personal que cuando es vulnerado debe ser objeto de reparación y por lo tanto es objeto de protección por el Estado. En consecuencia, la protección del consumidor consiste en proteger a la persona humana como la principal prioridad de la sociedad y el Estado.

En el mismo sentido, Cassagne (2019) refiere que en la doctrina se consideran derechos de tercera generación a aquellos cuyo objeto es la protección entre otros, de la relación de consumo de los usuarios de servicios públicos y consumidores. En consecuencia, la protección de los derechos individuales se ha ampliado a los derechos que representan a titulares de derechos homogéneos como en los servicios públicos.

Camargo y Villalba (2021) han considerado que el derecho del consumo tiene relación con la dignidad humana pues este derecho consiste en que las autoridades públicas y privadas están obligados a adoptar las disposiciones necesarias para asegurar una vida adecuada. En opinión de Shina (2022) la constitucionalización del derecho privado significa que los derechos humanos en general y los derechos del consumidor en específico tienen supremacía sobre las normas internas y en consecuencia frente a un conflicto legal se debe preferir la norma que sea más favorable a la persona.

La **teoría garantista** propuesta por Ferrajoli, como indica Durand (2019), postula que el derecho tiene como función ser un sistema de garantías acogido en las constituciones para defender los derechos fundamentales. El objetivo de esta teoría es, entre otros, corregir: el caos normativo, la ineficacia de los derechos, la vulneración de las normas por los que ejercen el poder público y la incoherencia del sistema jurídico vigente. En ese sentido, según Araujo Rentería (citado por Maignel, 2021) los derechos fundamentales tienen supremacía en el constitucionalismo moderno; también Maignel (2021) refiere que para Ferrajoli el

modelo de derecho constitucional y el modelo garantista en particular constituye una limitación del poder.

Para la investigación se han elegido dos **categorías**: siendo la **primera**, reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad, definido en el artículo 183 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Supremo N° 009-93-EM, 2019) donde se faculta al usuario a presentar su reclamación cuando considera que el servicio contratado no reúne las condiciones establecidas en la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE), el Reglamento de la LCE, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y los contratos de concesión y de suministro.

Es pertinente mencionar que, según Hernández (citado por Schmerler, 2013), la razón por la cual los servicios públicos no se encuentran en la jurisdicción de la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), es debido a que la característica del servicio público es ser una actividad que puede desempeñar el Estado o una empresa que provea acceso a determinados servicios necesarios para la vida diaria de la población, los que deben ser prestados de forma continua y segura.

El concepto de la **primera subcategoría de la primera categoría**, servicio público de electricidad, se encuentra en el artículo 2 de la LCE (Decreto Ley N° 25844, 2019) donde se precisa que es de utilidad pública, concepto complementado por la puntualización de la Defensoría del Pueblo (DP, 2021) de que éste atiende necesidades prioritarias y en consecuencia es necesario garantizar su disponibilidad, calidad, confiabilidad y seguridad. En esa idea, Vargas (2019) indica que el rol del Estado ha cambiado de: a) proveedor de servicios públicos a b) garantizar la adecuada prestación de bienes y servicios para lo cual impone condiciones a las empresas y asegura que se cumplan estos requisitos a través del organismo regulador, en este caso Osinergmin.

Con respecto a la **segunda subcategoría de la primera categoría**, derechos de los consumidores, en opinión de Marín (citado por Morales & Walker, 2020) otorgar derechos al consumidor no es suficiente para que éste los pueda hacer valer y en este sentido es preciso establecer los mecanismos adecuados para hacerlos cumplir. Como explica Dammann (2021), gran parte de la moderna normativa que busca proteger al consumidor se justifica por la ventaja en la

información que del producto tiene el proveedor respecto al consumidor por ello la legislación no permite cláusulas contractuales que favorezcan a una de las partes. Luego de realizar el análisis, Tarczyński & Flaga-Gieruszyńska (2022) han concluido que en Polonia el sistema de protección al consumidor elegido es híbrido pues combina dos sistemas jurídicos así la defensa: a) de los intereses de clientes domésticos se basa en procesos administrativos y jurídicos, b) para los derechos colectivos e individuales se basa en el Código Civil y el Código de Procedimientos Civiles y c) en las normas procesales se ha incluido una fase procesal civil a los procesos administrativos y judiciales en uso.

En el Perú, Sánchez Povich (2020) precisa que los cambios en la CP obligaron al Estado a pasar de ser prestador a ser fiscalizador del cumplimiento de los derechos fundamentales y de los agentes del mercado, por ende debió fortalecer dicha función y especializarla a fin de cumplir su nuevo rol; como conclusión mencionó que debido a la diversidad de normas fue necesario incluir el capítulo II en el título IV de la LPAG para que en la función de fiscalizar se empleen criterios similares. Carranza & Alcántara (2022) después de analizar las influencias existentes en el Código de Protección y Defensa del Consumidor vigente concluyeron que en este se han recogido muchas de las disposiciones de la normativa precedente, de la jurisprudencia del INDECOPI y de la normativa europea. Finalmente,

En cuanto al concepto de la **segunda categoría**, derecho a la defensa, Palma (2021) explicó que para tratar sobre el derecho a la defensa es necesario estudiar su relación con la garantía del debido proceso; también menciona que la Corte Constitucional del Ecuador ha definido ambos conceptos como sigue: el debido proceso son los derechos y garantías que se deben cumplir para que los que sean sujeto de un proceso accedan a las garantías necesarias para ejercer su derecho a la defensa y tengan un proceso justo; y el derecho a la defensa es la garantía de acceso a los sistemas donde se fijan derechos y obligaciones para ser oído, presentar pruebas y tener igualdad de condiciones.

Al respecto, Montero y Salazar (2013) ha indicado que a criterio de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el debido proceso se aúnan las condiciones a cumplir para ejercer una apropiada defensa de los derechos y en ese sentido es que se relaciona con el derecho de defensa en cualquier tipo de procedimiento. En similar sentido, Marcos (2020) refiere que las autoridades

encargadas de procedimientos sancionadores deben cumplir los principios y garantías de defensa para tener credibilidad.

En lo que concierne a la **primera subcategoría de la segunda categoría**, derecho a la información, Veiga (2022) recalcó que el consumidor está protegido cuando está informado y conoce lo que implica, en cuanto a sus deberes y derechos, la suscripción de un contrato de adhesión, pues este tiene una redacción concreta, clara y simple de entender en especial si se trata de un consumidor vulnerable. Al respecto Sanz (2020) ha realizado el análisis de la legislación relacionada, mencionando que en el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) peruano se hace hincapié en que la información debe ser importante para el cliente, esto significa que haya sido determinante en su decisión de compra, lo cual implica que la información debe ser: veraz y suficiente, fácil de comprender, accesible y escrita en idioma español.

Para la **segunda subcategoría de la segunda categoría**, principio del debido procedimiento, Sánchez y Hernán (2022) refieren que el derecho público internacional viene teniendo mucha influencia en el procedimiento administrativo de América Latina y Europa, inciden en el comportamiento del Estado y en las garantías que forman parte de los tratados de derechos humanos internacionales. A su vez, Elizalde & Cisneros (2022) han aseverado que existe una relación muy cercana entre los derechos individuales y los derechos colectivo-sociales en lo que concierne a los principios procesales, como el debido proceso, y por ello existe un nexo directo con los derechos fundamentales.

Como resultado del estudio que compara la calidad del gobierno y la burocracia en lo pertinente a la imparcialidad Suzuki & Demircioglu (2021) hallaron que en la formulación de políticas es preciso tener en cuenta la imparcialidad como un principio fundamental de los procedimientos administrativos ya que de no hacerlo se puede generar corrupción y desconfianza, además deben elaborarse procesos que permitan a los ciudadanos vulnerables hacer uso de los servicios públicos.

Por las consideraciones anteriores se propone como **supuesto general**: En las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** se vulnera el **derecho a la defensa** en el distrito de Lima, 2022 debido al desconocimiento de la información técnica y legal necesaria para ejercer mejor la defensa de sus derechos pues la capacitación en dichos temas permite hacerlo.

En esa línea de pensamiento, el **primer supuesto específico** es: En los folletos del **servicio público de electricidad** se atenta contra el **derecho a la información** del usuario en el distrito de Lima, 2022 porque se inserta normativa técnica y legal especializada y por tanto los organismos fiscalizadores deben lograr que los concesionarios entreguen la información en términos fáciles de entender. Como **segundo supuesto específico** se propone: En las reclamaciones del servicio público de electricidad los **derechos de los usuarios** se respetan aplicando el **principio del debido procedimiento** en el distrito de Lima, 2022 ya que posibilita el ejercicio del derecho a la defensa.

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación ha sido **básico**, siguiendo a Ñaupas et. al (2018) pues produce nuevos conocimientos sobre la atención de las reclamaciones de clientes a prestadores del servicio de electricidad y su conexión con los derechos de los usuarios en particular y los de los consumidores en general.

El enfoque empleado en el trabajo fue **cualitativo** debido a que se ha basado en evidencias que buscan describir el tema para comprenderlo y darle una explicación, así se examinó lo que ocurre en el servicio público de electricidad cuando los usuarios presentan reclamaciones, se ha planteado el problema, se buscó fuentes documentales para analizar, luego se aplicaron técnicas del modelo hermenéutico para procesar los datos obtenidos y de ese modo se han conseguido los resultados (Sánchez Flores, 2019).

En concordancia con Hernández y Mendoza (2018) el diseño del estudio ha sido de **teoría fundamentada** puesto que se buscó explicar las múltiples facetas de la problemática bajo estudio, la causa por la cual los clientes presentan reclamaciones a sus proveedores de energía eléctrica y se han obtenido opiniones de participantes.

El **alcance** del tema de investigación ha sido: describir y analizar distintos aspectos del ejercicio del derecho a la defensa cuando un usuario del servicio público de electricidad presenta una reclamación a la empresa concesionaria.

En la matriz de categorización se incluyen las categorías y las subcategorías estudiadas:

Tabla 1.

Matriz de categorización

Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Indicadores
1. Reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad	Servicio Público de Electricidad: LCE Art. 2. Es de utilidad pública, consiste en el suministro regular de energía eléctrica para uso colectivo o destinado al uso colectivo, hasta los límites de potencia fijados por el Reglamento; y, b) La transmisión y distribución de electricidad. (Decreto Legislativo N° 25844, 2019, p.9)	1.1. Servicio público de electricidad <hr/> 1.2. Derechos de los usuarios	El lenguaje aplicado es normativo

2. Derecho a la defensa	Derecho de defensa: es un atributo de la persona debido a su condición humana. La idea de defensa tiene dos sentidos: el primero denominado material o substancial que es amplio, supone derechos y garantías con carácter procesal. El segundo es formal o institucional, con sentido limitado, que otorga el derecho a tener un defensor especializado. (Vladila, Ionescu y Matei, 2011, p. 244).	2.1. Derecho a la información 2.2. Principio del debido procedimiento	Se ha aplicado lenguaje académico.
-------------------------	--	--	------------------------------------

Según Monje (2011) en la primera fase del Proyecto se elige el escenario donde se realizará el estudio, que en este caso ha sido el distrito de Lima donde es Enel quien provee el servicio público de electricidad y las entrevistas a los participantes se realizaron en distintos entornos como la oficina de OSINERGMIN, oficinas de especialistas y entornos virtuales.

La población en opinión de Ñaupas et. al (2018) comprende todos los componentes que integran el estudio por tener las características definidas, los cuales pueden ser personas, objetos, hechos o fenómenos. En este caso se han elegido participantes en base a la experiencia profesional en general y en especial en el tema bajo indagación, así como la disposición a responder las preguntas de la entrevista.

Tabla 2

Participantes

Requisitos	Apellidos y nombres	Profesión/ Grado Académico/ Otro	Cargo/ función	Institución donde labora	Años de experiencia
Ser de profesión abogado, ingeniero mecánico	Cáceres Valle, Crisólogo	Abogado	Presidente	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	
electricista o ingeniero electricista, haber	Lindo Vílchez, Eugenio Teófilo	Ingeniero Mecánico Electricista	Gerente General	CEC Ingenieros S.R.L.	54
laborado de preferencia en instituciones relacionadas con el servicio	Blanco Ruiz Melissa	Abogada/ Estudios de Maestría en Derecho Constitucional y Derechos Humanos	Secretaria Técnica Adjunta de la Sala Colegiada	OSINERGMIN Junta de Apelaciones de Reclamaciones de Usuarios	18

público de electricidad.	Estrada Cotrina José Francisco	Ingeniero Electricista/ Maestro en Administración	Gerente	TUSHENSU S.A.C.	49
	Purilla Flores Víctor Manuel	Ingeniero Electricista/ Maestro en Administración	Jefe de la Oficina Regional de Lima Norte	OSINERGMIN	45
	Carreño Acosta César Wilfredo	Ingeniero Electricista	Consultoría energética	Consultor	44

Los documentos a analizar se han elegido teniendo en cuenta la accesibilidad de la normativa y documentos, así como la pertinencia de su contenido para el estudio.

Tabla 3

Documentos

Objetivo	Documentos	Contenido a Analizar
Objetivo General Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022	Consumidores en acción. Reclamos en los servicios públicos [video]. (2021, 5, 27).	Programa de temas sobre los consumidores presentado por Alejandra Ojeda con la Dra. Valeria Vaccaro de la Oficina de Asesoría al Consumidor.
	Defensoría del Pueblo. En defensa de las personas usuarias del servicio de electricidad: Evitemos cortes masivos y cobros excesivos. (2021).	Capítulo IV. Los reclamos y recursos contra los consumos de electricidad, en el contexto de la emergencia nacional declarada por el COVID 19.
Objetivo Específico 1 Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atentaría contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022	Unión Europea. Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo. (2022)	III. Empoderamiento y protección del consumidor.
	UNCTAD. Manual sobre protección de los consumidores. (2017).	Segunda parte X. La información y la educación de los consumidores A. La información y la educación de los consumidores D. La información de los consumidores
Objetivo Específico 2 Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad se respetarían los derechos de los usuarios aplicando el	OCDE. Recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores. (s.f.).	II. Marcos Nacionales para la Resolución de Disputas y Resarcimiento. A. Mecanismos de resolución de disputas y resarcimiento para consumidores que actúan de manera individual C. Mecanismos para que las autoridades de protección al consumidor obtengan o

principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022	faciliten el resarcimiento a nombre de los consumidores V. Mecanismos de recolección de quejas de consumidores y análisis de tendencias de mercado
UNCTAD. Directrices para la protección del consumidor. (2016)	V. Directrices. A. Políticas nacionales para la protección del consumidor C. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores F. Solución de controversias y compensación K. Medidas relativas a ámbitos específicos

Durante la investigación para la recolección de los datos necesarios se emplearon métodos e instrumentos, de acuerdo con Monje (2011) las técnicas se eligen según el enfoque aplicado, siendo el método el medio de conexión entre el investigador y la fuente de información en tanto que el instrumento es la forma mediante la cual se reúne y anota la información. En ese sentido, se emplearán la técnica de entrevista y el análisis de contenido, y las Guías de Entrevista y de Documentos como instrumento.

El rigor científico en la investigación cualitativa, considera Mayan (2001), da la validez y la confiabilidad, la validez interna está dada por la correspondencia entre los datos y su descripción y la validez externa sucede cuando un lector encuentra que el resultado se puede aplicar en otros escenarios. La confiabilidad en la indagación cualitativa ofrece dificultades teniendo en consideración ciertos principios de este tipo de enfoque.

Dicho rigor se ha aplicado durante toda la elaboración de este producto, por ende en el instrumento de la entrevista realizando la validación de la Guía de Entrevista por los expertos que se listan en la Tabla 4.

Tabla 4

Validación del instrumento

VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA		
EXPERTO	CARGO	CALIFICACIÓN

Urteaga Regal, Alberto Carlos	Docente de la Universidad César Vallejo	ACEPTABLE
Abarca Ancori, Alfredo	Jefe de Oficina de Control de Pérdidas Electro Sur Este S.A.A.	ACEPTABLE
Armas Infante, Jamber Humberto	Director de Comercialización y Regulación Empresa de Generación Huallaga S.A.	ACEPTABLE

El análisis de datos en el enfoque cualitativo, de acuerdo con Marín et. al (2016), es fundamentalmente descriptivo, en ese sentido se han empleado varias operaciones como la categorización, la clasificación, establecer relaciones y modelos interpretativos. La categorización realizada es deductiva y se ha empleado para revisar la información y reunirla por categorías. Durante la etapa de ejecución se efectuó la contrastación de los resultados obtenidos con la información consignada en la introducción. Finalmente se usaron los resultados para ampliar la teoría existente.

En el trabajo se ha aplicado el Código de Ética en la investigación, aprobado con la Resolución de Consejo Universitario N° 470-2022/UCV, que rige en la universidad en consecuencia las actividades efectuadas se han desarrollado con integridad y honestidad, además se ha buscado respetar los derechos de autor citándolo cuando corresponde y buscando ser original.

III. RESULTADOS

En esta sección se presentan las respuestas de los expertos a las preguntas de la Guía de Entrevista mediante tablas, en cada una de las cuales se encuentran las respuestas dadas a una de las preguntas por los participantes. A continuación, se encuentran las tablas con las preguntas correspondientes al objetivo general:

(Matriz de triangulación de las entrevistas)

Tabla 5

Respuestas a la pregunta 1

Objetivo General: Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022		
Pregunta 1: En su experiencia ¿De qué modo en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulnera el derecho a la defensa ?		
Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	Básicamente los derechos del usuario se vulneran por la falta de información como se explica en la pregunta siguiente.	Se debe a falta de información.
Lindo (2023)	Al no tener pleno conocimiento de la normatividad técnico y legal se estaría vulnerando el derecho a la defensa.	Se debería a no tener conocimiento de la normatividad técnica y legal aplicable.
Blanco (2023)	<p>- Cuando no se le brinda la información suficiente y necesaria respecto de la materia cuestionada. Por ejemplo, si un usuario, cuestiona que su recibo es excesivo debería informársele sobre todos los cargos que componen el recibo y el usuario pueda distinguir con esa información cual es el cargo o cargos en específico que considera excesivos. Si fuera el consumo, debería brindársele un histórico detallado de los consumos facturados para que pueda verificar si realmente existe un aumento en el consumo facturado o si el aumento en sus facturaciones obedece más bien al ajuste tarifario u otra causa técnica vinculada al funcionamiento del medidor.</p> <p>- También se vulnera su derecho de defensa cuando la empresa distribuidora emite resoluciones sin contenido, sin motivación e incluso sin referencia exacta a lo que el usuario reclama.</p> <p>* Respecto de lo señalado en la premisa, considero que, con independencia del tipo de servicio contratado y su modalidad, los usuarios si deberían leer las cláusulas de su contrato, así fueran contratos por adhesión. * si bien el documento señala el año 2022, entiendo que ahora estaría referido al año 2023.</p>	La información que se brinda es insuficiente y puso ejemplos de lo que puede ocurrir. Añadió que también se produce cuando la concesionaria emite resoluciones sin la debida motivación y otras falencias. Señaló que, en su opinión, el usuario también está en falta por no leer el contrato de suministro.
Estrada (2024)	En los casos que no sean atendidos los reclamos dentro de los plazos establecidos. Si el ente fiscalizador (Osinergmin) no está cercano y presto al usuario, ya sea física o virtualmente, podría no percibir sus reclamos.	Consideró que los factores son: la demora en emitir resolución en el plazo otorgado, la falta de participación del regulador, el usuario no conoce la

	Cuando el usuario desconoce la legislación o normatividad sobre la calidad del servicio ya sea del suministro o de atención comercial, no podrá precisar los impactos negativos de ello.	normatividad técnica y no sustenta bien el motivo de la reclamación.
Purilla (2024)	Conforme a la directiva de reclamos aprobada con RCD N° 269-2014-OS/CD el usuario del servicio público de electricidad y gas natural puede hacer su reclamo cuando considera que no está conforme con el servicio o su facturación es excesiva, esto lo puede hacer directamente en las oficinas del concesionario o también en las oficinas de Osinergmin. En las reclamaciones puede existir vulneración al derecho de defensa porque a pesar de la información que se le brinda, aún existe asimetría de la información y algunos usuarios no conocen sus derechos.	Indicó que se podría deber a que, pese a recibir información persiste la asimetría de la información en perjuicio del usuario, aunque también hay usuarios que no conocen sus derechos.
Carreño (2024)	Como usuario falta de conocimiento técnico-administrativo de la reglamentación, leyes, reglamentos de derecho de defensa para reclamos y de la empresa de servicio adecuada información y capacitación debida. Como empresa mejorar los procedimientos de reclamaciones a través de citas y capacitaciones sobre el tema de reclamo.	Consideró que el usuario desconoce la normativa aplicable. Recomendó instar a las concesionarias a mejorar los procedimientos de reclamación.

Tabla 6

Respuestas a la pregunta 2

Objetivo General: Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Pregunta 2: En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el **usuario del servicio público de electricidad** presenta **reclamaciones** se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su **derecho a la defensa**?

Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	La falta de conocimiento sobre los derechos que asisten a los consumidores es evidente en todos los ámbitos debido a la falta de información y educación sobre el tema. Hay que señalar que en el Artículo VI del Código de Protección y Defensa del Consumidor se consignan las Políticas Públicas y en el acápite 5 se consigna como una de ellas la obligación del Estado de formular programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, “a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar”. Lamentablemente, en 13 años no se ha hecho nada al respecto.	Opinó que el usuario carece de información y educación al respecto. Como aporte mencionó que, por ley, el Estado está obligado a dar educación a los escolares y capacitar a los consumidores.
Lindo (2023)	No tener conocimiento de la normatividad técnica y legal.	Reiteró la respuesta dada a la pregunta 1.
Blanco (2023)	La existencia de asimetría informativa, y la existencia de demasiados términos técnicos y legales en la prestación del servicio que hace difícil que un ciudadano no versado en dichos aspectos entienda con facilidad la normativa aplicable al servicio eléctrico	Refirió que las causas que dificultan entender la normativa son: la asimetría en la información y el excesivo uso de lenguaje técnico en la prestación del servicio.

Estrada (2024)	El usuario toma una asesoría o consultoría cuando la cuantía de su reclamo es significativa respecto a sus ingresos familiares; cuando no es así, y tiene cercano a OSINERGMIN, podrá realizar las consultas del caso; sino, con su sentido común presentará el reclamo sobre el daño que percibe con clara evidencia del desconocimiento normativo.	Consideró que el usuario adolece de información para reclamar y dependiendo del monto involucrado en la reclamación y su capacidad adquisitiva contratará asesoría.
Purilla (2024)	Existen usuarios que conocen muy bien sus derechos y otros que no, actualmente hay muchos medios para expresar sus disconformidades, pero aún [sic] así algunos desconocen los procedimientos para presentar sus reclamaciones, especialmente algunos adultos mayores.	Opinó que falta información sobre todo para los adultos mayores, pese a que existen muchas opciones para hacer notar la disconformidad.
Carreño (2024)	Como usuario, cuando hay deficiencia e interrupción del servicio eléctrico y no conozco la normatividad sobre todo la técnica vigente. Como empresa mejorar e invertir en infraestructura eléctrica para operar, mantener en buenas condiciones el suministro en [forma] continua y confiable.	Consideró que existe falta de información para el usuario acerca de la calidad del servicio. En la respuesta indicó además obligaciones de la empresa en cuanto a la calidad del servicio.

Tabla 7

Respuestas a la pregunta 3

Objetivo General: Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022		
Pregunta 3: Para usted ¿Cómo puede afectar en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad y al derecho a la defensa el desconocer los derechos y obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?		
Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	Si un consumidor desconoce sus derechos simplemente no puede ejercerlos y, si lo hace, puede que lo haga de manera equivocada o fuera de plazo así que sí hay un perjuicio evidente.	Relacionó el perjuicio ocasionado al usuario por la falta de conocimiento de sus derechos con la posibilidad de ejercerlos.
Lindo (2023)	Las reclamaciones efectuadas no tengan el debido sustento técnico y legal.	Opinó que se debe a la falta de sustento técnico legal.
Blanco (2023)	Que quede obligado a tener un contrato por un periodo, con una tarifa que no le es la más conveniente a su tipo de actividad o demanda. Por otro lado, si bien no forma parte de las cláusulas generales de contratación, hay usuarios que desconocen que no tienen la obligación de pagar las deudas de los anteriores propietarios del predio y sin embargo las pagan para poder tener suministro eléctrico nuevamente en el predio comprado.	Indicó que puede afectar la economía del usuario una mala elección de tarifa. Aludió al perjuicio que supone pagar las deudas del propietario o inquilino anterior del predio.
Estrada (2024)	Generalmente el efecto es económico; y, si se tratara de un corte de suministro eléctrico, podría sumarse la salud familiar, e incumplimiento de sus deberes y obligaciones consecuentes de la falta de suministro eléctrico.	Indicó que perjudica a la economía y las actividades del usuario, así como otros derechos humanos.
Purilla (2024)	El contrato de un nuevo suministro es un formato estandarizado [sic] y aprobado por Osinergmin y que el usuario está obligado a leer y entender	Afirmó que el usuario está obligado a leer y entender el contrato antes de firmarlo.

	antes de suscribirlo, la gran mayoría lo firma sin leerlo, sin embargo el servicio público de electricidad está regulado y fiscalizado por Osinergmin, por lo que los usuarios que muestren disconformidad con el servicio tienen el derecho de presentar reclamaciones que serán resueltas en primera instancia por la concesionaria y en segunda instancia por un tribunal independiente que es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) de Osinergmin.	Refirió que el formato de los contratos ha sido regulado por Osinergmin.
Carreño (2024)	Como usuario cuando se incumple las condiciones y obligaciones del contrato y cuando vulnero y manipulo las instalaciones eléctricas de la empresa. Como empresa cuando se detecta que el usuario, cometa fraude o conexión indebida de las redes y de la medición.	Hizo alusión a los deberes que incumple el usuario y como la concesionaria los detecta.

Enseguida se presentan las respuestas obtenidas a las preguntas efectuadas con respecto al objetivo específico 1:

Tabla 8

Respuestas a la pregunta 4

Objetivo específico 1: Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022.		
Pregunta 4: Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del servicio público de electricidad la información dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?		
Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	En los folletos se cumple con el objetivo de brindar información, pero no necesariamente esta es de fácil comprensión para los usuarios. Ello debido a la abundancia de texto y a la utilización de términos que no necesariamente son de fácil comprensión. Para corregir esa deficiencia se deben emplear técnicas de comunicación moderna, algo que parece no suceder en la actualidad.	Consideró que La información incluida en los folletos no es comprensible. Para solucionar este problema propuso el uso de técnicas modernas de comunicación.
Lindo (2023)	No es suficiente. Tampoco es posible dar mayor amplitud. Lo que debe indicarse [es] que si el usuario no este conforme con el reclamo (resultado) opte por apelar al regulador.	Opinó que la información es insuficiente. Sugirió indicar al usuario que puede apelar al regulador si no está conforme con la solución dada a su reclamación.
Blanco (2023)	Los folletos por si solos no son suficientes, si partimos de la base que los usuarios desconocen aspectos técnicos o legales involucrados, pero es importante tener en cuenta que Osinergmin realiza constantemente campañas informativas sobre los derechos de los usuarios de este servicio público, además de usar las redes como IG, Facebook con contenido útil y de fácil lectura. Además, hace campañas orientativas en colegios.	Refirió que si bien los folletos no brindan suficiente información el regulador realiza campañas informativas, empleando redes sociales y en los centros educativos hace campañas para brindar información.

Estrada (2024)	Los folletos al estar en letra pequeña y tratar muchos temas, generalmente no es atractivo su lectura. Tal vez, un índice general resaltando los temas que trata, que sean pocos, graduales y consecutivos, en los siguientes folletos, resulte atractivo su lectura.	Manifestó que el contenido y la presentación del folleto no son los adecuados. Sugirió se presenten pocos temas y se varíe de tema de un folleto al otro.
Purilla (2024)	Existe un folleto que se adjunta al recibo de energía eléctrica donde se señalan las características del servicio eléctrico establecidos en la norma. Sin embargo [sic] por la densidad muy pocos usuarios lo leen. Adicionalmente y a iniciativa de los concesionarios se anexa información mas didáctica relacionada a temas específicos, también se tiene información en las redes sociales por parte de los concesionarios y Osinergmin. Considero que se debe continuar e incentivar la orientación de los deberes y derechos de los usuarios del servicio.	Los usuarios no leen los folletos por tener mucha información en poco espacio. Algunas concesionarias envían folletos a los usuarios con información mejor presentada. Opinó que se debe incentivar la difusión de los deberes y derechos del usuario.
Carreño (2024)	Como usuario no es suficiente, dar prioridad cuando hay interrupción del servicio eléctrico para indicarse en el folleto sea el reclamo presencial, vía telefónica con el personal competente y vía internet con los teléfonos de gestores de solución.	Afirmó que la información en el folleto es insuficiente y debería brindarse información sobre el modo de presentar reclamaciones.

Tabla 9

Respuestas a la pregunta 5

Objetivo específico 1: Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022.		
Pregunta 5: En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del servicio público de electricidad que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?		
Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	Deben enumerar los derechos y los canales para hacerlos valer, incidiendo en el tema de los plazos.	Consideró que se debe brindar información sobre los derechos del usuario y como hacerlos valer.
Lindo (2023)	Decir claramente [que] todo [sic] resolución no atendida en primera instancia, apele al organo [sic] regulador.	Opinó que se debe promocionar la segunda instancia de reclamación.
Blanco (2023)	Esos folletos podrían convertirse en una guía orientativa con ejemplos gráficos y atendiendo a situaciones más comunes para los usuarios: instalación de suministro, cambio de tarifa, deuda de anterior propietario, riesgo eléctrico, como se mide y factura el consumo, explicación sobre el medidor y sobre la energía que consumen los electrodomésticos en función de sus horas de utilización.	Propuso que en los folletos se aborden temas de educación al usuario con las situaciones que ocurren más a menudo, dando sugerencias de temas a tratar.
Estrada (2024)	El contenido debe ser de pocos temas, no tratar de darlos todos en un solo folleto. Y, deben responder a una investigación y clasificación de los reclamos que se vienen presentando.	Recomendó que los temas a tratar en los folletos sean elegidos como resultado de una investigación respecto a las reclamaciones registradas.

Purilla (2024)	Esos folletos deben ser didácticos y fáciles de entender como los que tienen Osinergmin en sus oficinas regionales y descentralizadas.	Recomendó que la información en los folletos sea fácil de entender.
Carreño (2024)	Como usuario: tanto los consumos y los cargos en cada recibo deben ser los importes correspondientes bien descritos y ubicados, sustentados técnicamente de fácil comprensión de lectura y entendimiento y no complejos.	Opinó que en los folletos se debe dar información sobre los datos que aparecen en el recibo.

Tabla 10

Respuestas a la pregunta 6

Objetivo específico 1: Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022.		
Pregunta 6: Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del servicio público de electricidad brinden información que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?		
Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	Estableciendo lineamientos claros en materia de comunicación, de cumplimiento obligatorio para las empresas reguladas. Pero, para que ello suceda, primero el organismo regulador debería tener claro que este tema es prioritario y, debidamente asesorado, dar los pasos necesarios para alcanzar el objetivo.	Opinó que el regulador debe establecer sus prioridades y emitir disposiciones sobre los folletos.
Lindo (2023)	Lo indicado en el punto anterior 5.	Direccionó la respuesta a lo indicado en la pregunta número 5.
Blanco (2023)	Uniformizando una guía con el contenido comentado en la pregunta 5 para ser distribuida por todos los distribuidores eléctricos.	Propuso elaborar una Guía con los temas propuestos en su respuesta a la pregunta 5.
Estrada (2024)	Estudiando y clasificando los reclamos que el regulador pueda estar recibiendo, en cuanto a su contenido y cantidad.	Recomendó revisar las reclamaciones que llegan al regulador para brindar información sobre dichos temas.
Purilla (2024)	Intensificando la difusión de los deberes y derechos en todas las formas existentes de una manera didáctica y en una forma simple,	Consideró necesario difundir los deberes y derechos de los usuarios con lenguaje sencillo y en forma masiva.
Carreño (2024)	Como usuario que el regulador haga encuestas a los diferentes tipos de usuario según tarifa, y de acuerdo a los resultados recomiende a la empresa la información adecuada.	Recomendó que se realicen encuestas entre los usuarios que pagan diferentes tipos de tarifa para elegir así los temas a difundir en los folletos.

A continuación, se insertan las tablas con las respuestas a las preguntas efectuadas para el objetivo específico 2:

Tabla 11

Respuestas a la pregunta 7

Objetivo específico 2: Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022.

Pregunta 7: Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del **servicio público de electricidad** que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	Mediante campañas informativas de carácter permanente a través no sólo de las TIC sino utilizando los medios masivos de comunicación como la radio y la televisión, que son consumidos por todos los segmentos de la población, lo cual no sucede. En el Congreso se podría plantear una modificación de la Ley de Radio y TV en tal sentido.	Recomendó realizar programas de difusión sobre los derechos de los usuarios en radio, televisión y redes sociales. Además, propuso modificar la legislación necesaria para hacer realidad dicha propuesta.
Lindo (2023)	Los reclamantes al no tener una respuesta adecuada, apelar a la segunda instancia (Regulador).	Reiteró la recomendación de acudir al regulador usuario no está conforme con el resultado de la reclamación.
Blanco (2023)	Debería existir personal capacitado para atender al público por esta materia y poder explicar con ejemplos específicos y sencillos las diferencias entre las distintas opciones tarifarias que puede elegir, en función del patrón de uso que le dará a la electricidad (vivienda, comercio, industria, etc).	Propuso que existan orientadores con la función de brindar la información de manera sencilla.
Estrada (2024)	Entendiendo como asignación de consumos, al consumo registrado por el equipo de medición, el Concesionario debería informar al usuario la relación de empresas especializadas que pueden realizar la contrastación; o, si se tratara de un "error" de lectura, volviendo a realizarla con otro personal; o. si se trata de un error en la facturación, revinado [sic] nuevamente su cálculo.	Con la premisa de que la asignación de consumos se relaciona con la lectura del medidor, propuso brindar información al usuario para comprobar si los consumos están siendo bien registrados.
Purilla (2024)	Los derechos de los usuarios que acuden a las oficinas del concesionario están establecidos en la Norma Técnica de los Servicios Eléctricos y el concesionario está obligado a cumplir. Si esto no sucede el usuario puede presentar reclamo ante el mismo concesionario o denuncias ante Osinergmin.	Se refirió al cumplimiento de la normativa aplicable a la calidad del servicio y lo dispuesto en la Directiva de reclamos.
Carreño (2024)	Como usuario: aplicar y cumplir los sistemas de gestión de los procedimientos para la atención y respetar los derechos de los usuarios con los procedimientos en vigentes.	Recomendó que las empresas apliquen los procedimientos de atención al usuario.

Tabla 12

Respuestas a la pregunta 8

Objetivo específico 2: Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022.

Pregunta 8: Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los **usuarios del servicio público de electricidad** cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Expertos	Respuestas	Análisis
Cáceres (2023)	Lo primero es tener en claro que los usuarios desconocen que, al recibir una notificación, se inicia un procedimiento y, por tanto, deberían ser conscientes de su importancia y las consecuencias que implica la misma. Lo segundo es que los usuarios ignoran lo referido a las inspecciones, contrastaciones y otros actos similares, así como su derecho a participar en las mismas y que, cuando programan estos actos, las empresas deben respetar las fechas y horarios fijados por ellas mismas, los cuales son recurrentemente incumplidos.	Indicó que el usuario desconoce lo que implica recibir ese tipo de notificación, siendo conveniente estar presente en los actos programados y estar vigilante del respeto de los plazos. Refiere que, por lo general, la concesionaria incumple las fechas y horas programadas.
Lindo (2023)	Lo indicado en el punto 7.	Remitió a la respuesta a la pregunta 7.
Blanco (2023)	Cuando recibe esa notificación, la misma debe adjuntar toda la información que contenga y sustente el cobro del recupero de consumos por ese uso indebido de la energía. También debe informarse allí, de forma clara que puede iniciar un reclamo, en caso no esté de acuerdo con lo que se le imputa. Ello materializa su derecho a estar informado y su derecho a reclamar si no está conforme.	Recalcó que cuando el concesionario detecta el hurto de energía debe entregar además de la notificación, la información que motiva el recupero de energía. También es necesario indicar al usuario que puede presentar una reclamación.
Estrada (2024)	Existen varias causales de uso indebido de energía: consumo mayor a lo contratado, conexión de cargas eléctricas sin la debida protección (energía reactiva, armónicos, etc.), sub-venta de energía a tercero, etc. La notificaciones correspondiente [sic] del concesionario deben ser con los plazos suficiente para que puedan ser absueltas por los usuarios que incumplen las normas establecidas.	Manifestó que las causas de uso indebido de energía son muchas, pero en la notificación la concesionaria debe otorgar el plazo suficiente para que el usuario efectúe las correcciones pertinentes.
Purilla (2024)	La detección de los consumos no registrados así como los recuperos de energía producto del uso no autorizado deben ser realizados conforme a lo que establece la norma técnica y Osinergmin fiscaliza su cumplimiento.	Puntualizó que la detección de consumos no registrados y el recupero de energía deben hacerse de acuerdo a la norma técnica, ambas actividades son objeto de la fiscalización de Osinergmin.
Carreño (2024)	Como usuario: si cometí una falta como el uso indebido de energía como usuario, merece toda la sanción vigente sea económica y administrativa.	Opinó que el uso indebido de energía debe ser sancionado.

Tabla 13

Respuestas a la pregunta 9

Objetivo específico 2: Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022.

Pregunta 9: En su opinión ¿Cómo fiscaliza el **regulador** si en las respuestas dadas a los **usuarios** en sus **reclamaciones** se respetan los **derechos de los usuarios** y el **principio del debido procedimiento**?

Expertos	Respuestas	Análisis
----------	------------	----------

Cáceres (2023)	Desconozco cómo el regulador lleva a cabo esa tarea.	No respondió.
Lindo (2023)	Es un tanto difícil esa fiscalización. Pero si la reclamación llega a la segunda instancia (apelación) si es fiscalizada su cumplimiento.	Opinó que realizar ese tipo de fiscalización es complicado. Consideró que se hace factible si el usuario apela la resolución.
Blanco (2023)	Existen dos formas. Una es dentro del propio procedimiento de reclamo cuando el usuario apela o interpone una queja por defecto de tramitación y el tribunal administrativo (Jarú) resuelve el caso específico y, de verificar que la concesionaria no dio información completa ni correcta o no aplicó la normativa vigente, dispone la adopción de medidas correctivas en el caso en particular. Otra forma es que Osinergmin tiene un procedimiento supervisión muestral vinculado a la tramitación del procedimiento de reclamos, en el cual se supervisa que las intervenciones de la concesionaria en el procedimiento administrativo, como primera instancia, se ajuste a lo previsto en la normativa, y de encontrar algún incumplimiento en su evaluación de supervisión, dispone la adopción de sanciones y medidas correctivas.	Manifestó que se realizan de dos modos: uno durante el procedimiento de reclamación y el otro durante el procedimiento de supervisión muestral.
Estrada (2024)	Osinergmin es la entidad encargada de "Fiscalizar" el cumplimiento de la normatividad y de "Regular" los precios y su aplicación del servicio público de electricidad. Para saber si su actuar respecto a las reclamaciones respeta los derechos de los usuarios y el principio del debido procedimiento, debería realizar encuestas entre los usuarios que han sido materia de su atención.	Propuso que Osinergmin realice encuestas para recoger la opinión de los usuarios que presentaron reclamación mediante una encuesta.
Purilla (2024)	Conforme a la directiva señalada, en caso el usuario no esté conforme con la resolución en primera instancia emitida por la concesionaria tiene el derecho a presentar una apelación que es resuelta en última instancia administrativa por JARU de Osinergmin. En caso se incumpla lo resuelto en esta segunda instancia se aplican sanciones a la concesionaria.	Remitió a lo dispuesto en la Directiva, no respondió la pregunta.
Carreño (2024)	Como usuario: si no hay control en forma continua por decir mensual, no se podría opinar que el regulador está detrás de la empresa y aminorar las interrupciones y mejorar la calidad del servicio y ser confiables.	Consideró que el control del regulador debe ser frecuente.

Para proseguir, se presenta mediante tablas el resultado del análisis de los documentos elegidos como fuente documental iniciando por el objetivo general. Es pertinente indicar que en esta sección se muestra el análisis de tres de los documentos incluidos en la Tabla 3 Documentos, el análisis de todos los documentos se encuentra en el Anexo 2 de la presente tesis.

Es así que en la tabla 14 se han incluido extractos de la transcripción del programa Consumidores en acción dedicado a la difusión de los derechos del consumidor:

Tabla 14

Extractos de la transcripción de vídeo

Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022		
Objetivo General: Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022		
Identificación de la fuente Consumidores en acción. (2021, 5, 27). Reclamos en los servicios públicos [video]. https://www.youtube.com/watch?v=SghrMx4KSUA		
Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria		
Fecha: 27 mayo del 2024		
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>1. Dra. Valeria En principio el deber de información de la empresa debe estar presente en todo momento durante la relación de consumo. En primer lugar, informando al usuario las condiciones de prestación del servicio como, por ejemplo: que se deben cumplir las condiciones vigentes de prestación para dar de alta a un servicio. El usuario tiene derecho a reclamar ante cualquier incumplimiento del contrato en la prestación del servicio en Argentina en los recibos de servicios se inserta una nota informando al usuario que de estar en desacuerdo con la facturación puede reclamar en el marco de la Ley 24240.</p> <p>Alejandra Las empresas no informan fehacientemente sobre las condiciones de prestación del servicio, los usuarios no conocen el contenido de su contrato ya que no leen el mismo al estar impreso en letra diminuta. El aviso en el recibo también está escrito en letra muy pequeña. A los concesionarios no les interesa informar a los usuarios para evitar la presentación de reclamos.</p>	<p>1. La especialista destacó que el concesionario está obligado a informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio y que el usuario tiene derecho a reclamar si se incumplen dichas condiciones. La presentadora comentó que los usuarios no leen el contrato porque está impreso con letra muy pequeña. Además, afirmó que las empresas no brindan información al usuario para dificultar la presentación de reclamos.</p>	<p>La Dra. Vaccaro afirmó que la concesionaria debe informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio. La Sra. Ojeda añadió que los usuarios no leen el contrato y que las empresas abusan de su posición de dominio. La especialista recomendó que el usuario reclame cuando se vulneren sus derechos. Destacó la participación del regulador, la defensoría del pueblo y las asociaciones de consumidores en la defensa de los derechos de los consumidores. Expresó que los motivos más frecuentes de reclamación son el exceso en la facturación o la mala facturación.</p>
<p>2. Alejandra Cuando hay cortes imprevistos en el servicio, en los casos de monopolio como ocurre en los servicios de agua y de electricidad, el usuario es el rehén del concesionario pues cuando se aumenta la tarifa la empresa la</p>	<p>2. La conductora presentó el caso de las interrupciones del servicio y como perjudican al usuario, las reclamaciones no son atendidas por la empresa. En tanto, que esta aplica sin</p>	

aplica de inmediato, pero si el usuario deja de pagar por este problema se le aplican cargos al monto facturado.

Dra. Valeria

La reciprocidad de trato está establecida en la normativa y consiste en el trato digno y equitativo que se le debe brindar al usuario. Si el concesionario cobra el incremento autorizado antes de su vigencia, el usuario puede reclamar y hacer un pago en disconformidad para evitar el corte del servicio por falta de pago. En caso de obtener la devolución del exceso pagado, se debe aplicar al reintegro las moras que aplica el concesionario para los pagos hechos fuera de plazo.

Si el usuario detecta un concepto que no corresponde incluir, debe hacer el reclamo y no pagar el monto en reclamación, al pagar en disconformidad paga la parte no controvertida.

demora los incrementos de tarifa otorgados.

La abogada enfatizó que el usuario debe recibir un trato digno y equitativo de parte de la empresa. Añadió además que cuando la empresa cobra la nueva tarifa antes de su vigencia el usuario debe presentar un reclamo y hacer el pago solo del monto no controvertido.

3. Alejandra

Hay empresas que no han invertido en el mantenimiento ni la modernización para brindar un buen servicio y este es deficiente. Sin embargo, están muy atentos para aplicar aumentos de tarifas y cortar el servicio ante la falta de pago del usuario en cambio demoran en la solución de los reclamos.

Dra. Valeria

Es importante la participación de instituciones como el regulador, la Defensoría del Pueblo y las asociaciones de consumidores las que trabajan con el regulador en las comisiones de usuarios para llevar los reclamos de los consumidores, pero su opinión no es vinculante.

Pero, existe la posibilidad de participar y realizar acciones en defensa de los derechos de los usuarios y se ha podido mejorar la situación.

Los puntos más sensibles como los daños ocasionados por la interrupción súbita del servicio y los temas de sobrefacturación o mala facturación son los que originan la mayor cantidad de reclamos de los

3. La entrevistadora mencionó que existen empresas que brindan un mal servicio debido a que no han invertido en mejorar sus instalaciones. Sin embargo, cobran las alzas de tarifa, cortan el servicio por falta de pago y demoran en resolver los reclamos.

La experta relievó la participación del organismo regulador, la Defensoría del Pueblo y las asociaciones de consumidores en la defensa de los derechos del consumidor. Además, destacó que entre los motivos mas frecuentes de reclamación se encuentran la sobrefacturación o la mala facturación.

usuarios y sobre todo el sentimiento de abandono al no tener respuesta a su reclamación. Es necesario que las empresas coloquen en los recibos que no hay deuda pues después aparecen consumos no registrados por problemas del mismo medidor, la empresa realiza la facturación por mayor consumo en determinado momento. Por lo general los usuarios tienen la idea de que hay que pagar la factura y suscribe un convenio de pago que se hace impagable, tiempo después cuando consultan a la asociación ya no es posible hacer algo por que el usuario ya ha reconocido la deuda al suscribir un convenio de pago en cuotas.

En las audiencias públicas de los reguladores se debería tratar no sólo el incremento de la tarifa sino también la actualización de la tarifa social, la extensión de la red, la calidad del servicio, entre otros temas. Estos son temas complejos pues hay sitios donde las redes no llegan.

Para finalizar el usuario debe reclamar, saber que tiene derecho a hacer reclamos.

Tabla 15

Análisis de Manual

Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022			
Objetivo específico 1: Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022			
Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria			
Fecha: 27 mayo del 2024			
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). (2017). Manual sobre protección de los consumidores.	X. La información y la educación de los consumidores A. LA INFORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES “[...] La educación de los consumidores alude al proceso por el que se adquieren conocimientos y habilidades para gestionar los recursos a disposición de los consumidores y se adoptan medidas para reforzar su competencia en la toma de	Se hace la diferenciación entre educación e información a los usuarios.	La información al consumidor cobra sentido si coexiste con un proceso continuo de educación en sus derechos y deberes. Es necesario que el usuario tenga la capacidad de distinguir entre distintos tipos de fuente de información.
El enlace del documento se encuentra en la			

sección Referencias.	decisiones. [...] En cambio, la información de los consumidores se refiere a la facilitación de datos relativos [...] al derecho aplicable o el organismo encargado de regular un sector determinado [...]” (p.84).	
	D. La información de los consumidores “[...] Estas son algunas de las formas en que se pone información a disposición de los consumidores: Las noticias aparecidas en los medios de comunicación por contraposición a la publicidad pagada. Parte de esta información puede haber sido introducida en un ejercicio de relaciones públicas de las empresas y en consecuencia, puede haber equívocos a la hora de distinguir la publicidad del educación o la información. Los informes públicos, los grupos de consumidores, los periodistas, las publicaciones especializadas en consumo y otras entidades no comerciales pueden generar información independiente [...]” (p.86).	Se desarrollan las fuentes de información distinguiendo entre fuentes interesadas y fuentes independientes. Resaltando especialmente la necesidad de información del consumidor, en especial en casos como el del servicio público de electricidad.
	“[...] Resulta especialmente necesario informar a los consumidores cuando: [...] Los productos son técnicamente complejos [...]” (p. 86).	

Tabla 16

Análisis de Directrices

Objetivo específico 2: Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad se respetarían los derechos de los usuarios aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022			
Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria			
Fecha: 27 mayo del 2024			
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN

<p>Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Directrices para la Protección del Consumidor. (2016).</p>	<p>A. Políticas nacionales para la protección del consumidor “14. Los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten: [...] d) Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos. [...] i) Educación de los consumidores y las empresas [...]” (pp.9-10).</p>	<p>Se dispone que las cláusulas de los contratos sean de fácil comprensión y también que sea política de estado la educación de los usuarios y las empresas.</p>	<p>La condición fundamental para que los usuarios pueden ejercer sus derechos en la reclamación es que se les brinde información contractual clara y de fácil comprensión. Así como el conocimiento del procedimiento vigente.</p>
	<p>C. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores 26. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos esenciales en los contratos y [...]” (pp.12-13)</p>	<p>En los contratos de adhesión se debería buscar proteger al usuario de cláusulas injustas y también incluir el respeto a los derechos del consumidor.</p>	<p>El estado debe actualizar y mejorar la normativa relacionada con información y capacitación de los usuarios.</p>
	<p>F. Solución de controversias y compensación “39. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes para obtener compensación y solucionar controversias. Se debe mejorar el acceso a los mecanismos de solución de controversias y de compensación, incluidos los medios alternativos de solución de controversias, [...]” (p.15).</p>	<p>El regulador debe impulsar el conocimiento de los usuarios acerca del procedimiento de reclamaciones, así como facilitar el acceso al procedimiento e implementar mecanismos alternativos.</p>	
	<p>K. Medidas relativas a ámbitos específico “77. Servicios públicos. Los Estados Miembros deben promover el acceso universal a los servicios públicos y formular, mantener o reforzar políticas nacionales para mejorar las normas y leyes relativas a la prestación de servicios, la información del consumidor, los depósitos de garantía y el pago por anticipado del servicio, los recargos por demora en el pago, la cesación y el establecimiento de un servicio, el establecimiento de planes de pago, y la solución de controversias entre los consumidores y los</p>	<p>El Estado debe adoptar una política de actualización y mejora de la normativa relacionada, entre otros temas, a la información para los usuarios así como al procedimiento de reclamación.</p>	

proveedores de servicios
públicos, teniendo en cuenta
las necesidades de los
consumidores en situación
vulnerable y de desventaja”
(p.24).

En la etapa de desarrollo del proyecto se ha realizado un proceso de realimentación entre los resultados de aplicar las guías de entrevista y análisis documental como los antecedentes y teorías encontrados. Siendo pertinente hacer notar que en las respuestas de los entrevistados se han realizado aportes en la descripción del objeto de estudio.

Una de las dificultades encontradas es el reducido número de investigación realizadas con un enfoque cualitativo pues se han efectuado tesis realizadas para optar títulos en otras disciplinas realizadas con enfoque cuantitativo. Por lo indicado se considera pertinente indicar que si esta investigación si hubiese hecho con un enfoque mixto se hubiese podido obtenido en la opinión de usuarios del servicio público de electricidad mediante una encuesta elaborada para indagar por ejemplo el grado de conocimiento de los usuarios acerca de los conceptos incluidos en el recibo del servicio.

Cabe señalar que el poco tiempo disponible para elaborar un informe de tesis ha determinado que se haya descrito en parte la problemática detrás de la prestación del servicio público de electricidad, al ser un tema complejo.

IV. DISCUSIÓN

En la presente sección se realiza la discusión de resultados mediante la triangulación de información entre los datos obtenidos con la Guía de entrevista y Guía de análisis documental, así como los resultados de la búsqueda de antecedentes nacionales e internacionales y los enfoques teóricos.

La discusión se inicia con el objetivo general la cual se realiza a continuación:

Objetivo general

Analizar cómo en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Supuesto general

En las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulnera el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022 debido al desconocimiento de la información técnica y legal necesaria para ejercer mejor la defensa de sus derechos pues la capacitación en dichos temas permite hacerlo

En las respuestas a la primera pregunta de la Guía donde se pide indicar cómo se puede vulnerar el derecho a la defensa: Cáceres (2023), Blanco (2023) y Purilla (2024) consideran que la información que recibe el usuario es insuficiente; Lindo (2023), Estrada (2024), Purilla (2024) y Carreño (2024) precisan que el usuario no conoce la normativa técnico legal. Blanco (2023) precisa que también ocurre cuando en la primera instancia la concesionaria, entre otras falencias, no motiva la resolución que emiten para recibir la reclamación, Estrada (2024) añade que también se debe al incumplimiento del plazo establecido por la normativa para resolver pues el concesionario emite las resoluciones fuera del plazo, y a que el regulador no tiene suficiente presencia.

En la segunda pregunta se indaga la razón por la cual el usuario desconoce cuál es la calidad del servicio que le debe prestar la concesionaria las respuestas son: para Cáceres (2023) se debe a que el usuario adolece de falta de educación e información sobre sus derechos, para Lindo (2023) la causa es que desconoce la normativa técnico legal, según Blanco (2023) es debido a la asimetría en la información y al empleo de lenguaje técnico de comprensión difícil para la mayoría de usuarios.

En opinión de Estrada (2024) y Purilla (2024) al usuario le falta la información necesaria respecto al procedimiento para reclamar. Carreño (2024) puntualiza que el usuario no conoce la calidad del servicio a que tiene derecho. En adición, es destacable el aporte de Cáceres (2023) al precisar que en el Código de Protección y Defensa del Consumidor se dispone que el Estado está obligado a capacitar a los consumidores, lo que hasta la actualidad no se cumple.

En la última pregunta relativa al objetivo general se cuestiona sobre el perjuicio que le puede ocasionar al usuario desconocer los derechos y deberes que adquiere cuando firma el contrato de suministro, los entrevistados han dado las siguientes opiniones: Cáceres (2023), Blanco (2023) y Estrada (2024) coinciden en que afecta a su economía, por su parte Carreño (2024) opinó que el usuario puede incurrir en usos indebidos de energía sancionables.

Purilla (2024) enfatiza que el usuario debe leer el contrato de suministro y señaló que el formato del contrato ha sido aprobado por Osinergmin. En resumen, los entrevistados coinciden en que el usuario no está informado, desconoce sus deberes y derechos y en consecuencia no tiene la capacidad necesaria para ejercer el derecho a la defensa para hacer respetar sus derechos.

De otro lado, en el programa de divulgación de los derechos de los consumidores llamado Consumidores en acción (2021) se resalta la importancia de informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio, siendo esencial este conocimiento para que pueda hacer respetar sus derechos. Se menciona que en Argentina las causas más frecuentes de reclamación son la sobrefacturación o la mala facturación. En muchos casos la empresa abusa de su posición de dominio y es por ello importante la participación del regulador, la Defensoría del Pueblo y las asociaciones de consumidores para frenar este abuso. En este aspecto concuerda con las respuestas dadas por los especialistas indicando la necesidad de informar al usuario acerca de sus derechos.

En el informe de la Defensoría del Pueblo (2021) se reportó, entre los problemas encontrados, que en las resoluciones de las concesionarias hay falta de motivación y no se puntualizó el monto y plazo de pago de la deuda determinada. En ese aspecto existe coincidencia con la respuesta dada por Blanco (2023) a la pregunta 1 de la Guía de entrevista.

En los antecedentes, Galasintu et al. (2022) han identificado nueve derechos del consumidor, debiendo resaltar los derechos: a ser bien informado, a

la reparación y a la educación como consumidor, lo mencionado coincide con las respuestas de los especialistas sobre la necesidad de información; por su parte Durand (2019) remarca que el derecho del consumidor debe considerar que el objetivo del servicio público es llegar a toda la población con precios asequibles y buena calidad como se ha planteado en la meta 7.1 del ODS 7, lo indicado coincide con lo mencionado en el programa Consumidores en acción (2021).

Cabe destacar que la Defensoría del Pueblo (2021) enfatiza que una de sus funciones es supervisar el modo en que las concesionarias prestan el servicio público, en ese sentido durante la supervisión efectuada a reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad ha encontrado que la mayor parte de las mismas se deben a consumo excesivo/ excesiva facturación, lo cual coincide con lo mencionado por el programa Consumidores en acción (2021) respecto al tipo de reclamaciones mas frecuente.

En la doctrina Cassagne (2019) considera que, con los derechos de tercera generación, la protección brindada a los derechos individuales se ha extendido a los derechos de los usuarios de servicios públicos que tienen la titularidad de derechos homogéneos. A su vez Shina (2022) agrega que la constitucionalización de los derechos del consumidor implica que al suscitarse un conflicto entre normas se debe preferir la más favorable a la persona.

En similar sentido, Maiguel (2021) menciona que el modelo garantista del derecho constituye una limitación al poder. La importancia del conocimiento de la normatividad es resaltada por Alvarado y Matos (2019) quienes refieren que posibilita al cliente libre obtener un contrato de suministro favorable a sus intereses. La doctrina coincide en la importancia de garantizar los derechos del consumidor que constituye también un derecho humano y en este caso concreto con el derecho a la información.

En conclusión, se ha verificado la validez del supuesto general planteado pues en todos los documentos se ha encontrado que es importante proporcionar al usuario información acerca de sus derechos y deberes en el aspecto técnico legal, en un lenguaje sencillo que sea entendido sin necesidad de conocimientos adicionales a fin de que pueda ejercer sus derechos.

Enseguida se desarrolla la discusión del objetivo específico 1:

Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

Supuesto específico 1

En los folletos del servicio público de electricidad se atenta contra el derecho a la información del usuario en el distrito de Lima, 2022 porque se inserta normativa técnica y legal especializada y por tanto los organismos fiscalizadores deben lograr que los concesionarios entreguen la información en términos fáciles de entender.

En la cuarta pregunta de la guía se puso a consideración de los entrevistados si estiman que la información incluida en los folletos que el usuario recibe periódicamente es suficiente para hacerle conocer sus derechos, se obtuvo las siguientes respuestas: en opinión de Cáceres (2023), Lindo (2023), Blanco (2023), Estrada (2024) y Carreño (2024) la información contenida en los folletos no cumple la finalidad de hacer conocer a los usuarios sus derechos.

Para Cáceres (2023) la razón es que la información incluida ofrece dificultades para su comprensión, según Estrada (2024) el contenido y la forma en que se presenta la misma no es la adecuada; en ese sentido Purilla (2024) afirma que esa es la causa por la cual los usuarios no leen los folletos. A su turno Blanco (2023) menciona que el regulador efectúa campañas informativas y Purilla (2024) comenta que algunos concesionarios envían folletos con información mejor presentada a sus usuarios. Como aporte, Cáceres (2023) recomienda emplear medios modernos de comunicación, Estrada (2024) a su vez sugiere escoger los temas e ir variándolos de un folleto a otro y por su parte Carreño (2024) aconseja brindar información por diversos medios cuando ocurre una interrupción del servicio eléctrico.

En la quinta pregunta se pide a los especialistas recomendar contenidos a incluir en los folletos: para Cáceres (2023) se debe difundir los derechos de los usuarios y como hacerlos cumplir, en opinión de Blanco (2023) los temas en los folletos deben ser los recurrentes, complementando dicha opinión Estrada (2024) recomienda seleccionar los temas a incluir en los folletos en base a un estudio de las reclamaciones efectuadas. A su vez, Carreño (2024) sugiere dar información

sobre los conceptos que aparecen en el recibo de consumo. Lindo (2023) aconseja dar a conocer a los usuarios la existencia de una segunda instancia de reclamación a cargo del regulador.

En la pregunta 6 de la Guía se pide a los especialistas opinar de qué forma el regulador puede lograr que la información contenida en el folleto sea comprensible y de interés para los usuarios: a consideración de Cáceres (2023) el regulador debe examinar la problemática, priorizar los aspectos en que debe enfocarse y en base a ello emitir una directiva, en similar sentido Blanco (2023) propone que el regulador prepare una guía con los temas que se reclaman con más frecuencia, la cual debe ser entregada por las concesionarias, por su parte Estrada (2024) consideró que el regulador debe elegir los temas luego de la revisión de las apelaciones que recibe. A su turno Carreño (2024) sugiere que el regulador realice encuestas a los usuarios agrupados por la tarifa que paga para elegir los temas a incluir en los folletos. Por lo indicado los especialistas, en esencia, corroboran el supuesto específico 1 planteado, esto es que el folleto no cumple su misión, con diferentes matices y aportes para la mejor utilización del mismo y ampliar su difusión a las redes sociales.

En el análisis de la Directiva 2019/944 (2022) de la Unión Europea, norma aplicable a los países miembros, se ha hallado que la información contractual debe ser clara y las condiciones de prestación justas, así mismo que los conceptos incluidos en los recibos deben ser totalmente claros; lo cual coincide con las respuestas dadas por los especialistas. También se ha revisado el Manual sobre protección de los consumidores publicado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, 2019) en el cual se desarrolla la diferencia de los objetivos entre educación e información pues mediante la educación se proporciona conocimientos y capacidades en tanto que con la información básicamente se proporcionan datos. También se menciona la importancia de distinguir entre fuentes de información parciales e independientes para que el consumidor obtenga datos confiables.

Entre los antecedentes, Carhuapoma y Caro (2019) afirman en el resultado de la investigación que la insatisfacción del cliente tiene mucha incidencia en la confiabilidad del servicio, siendo uno de los componentes más desfavorable la falta de información al cliente. Es conveniente relacionar este resultado con el hallazgo de Letti et al. (2021) según el cual las empresas se concentran en medir

los aspectos técnicos de la confiabilidad del producto y descuidan la atención al cliente, que debe ser el centro de la prestación del servicio. Por lo que existe coincidencia con las respuestas dadas por Blanco (2023) y Carreño (2024) a las preguntas 4 y 5, respectivamente, de la Guía. En ese orden de ideas coincide también lo indicado en la Directiva de la UE.

En lo que concierne a la confiabilidad del sistema de suministro, Ruíz y Mimbela (2021) consideran que este objetivo se consigue mediante inversiones que permitan atender el incremento de la demanda de electricidad y de este modo ayudar al desarrollo de las actividades económicas, en el mismo sentido se manifiesta Carreño (2024) en la respuesta a la pregunta 4 de la Guía.

Por su parte, Veiga Copo (2022) visibiliza la vulnerabilidad del usuario dado que pese a no comprender las cláusulas del contrato de servicio debe firmarlo si necesita acceder a este. Lo antes indicado guarda coincidencia con lo expresado en el artículo 10 de la Directiva (UE) 2019/944.

En conclusión, se ha corroborado el supuesto específico 1 pues en los folletos no se proporciona información que cause el interés de los usuarios y como aporte no sólo es necesario dar información a los usuarios, es necesario que la misma sea proporcionada en lenguaje claro y comprensible para los usuarios sin necesidad de incluir demasiada información.

A continuación, se presentan el objetivo específico 2 y el respectivo supuesto específico para iniciar la discusión:

Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad se respetarían los derechos de los usuarios aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022.

Supuesto específico 2

En las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetan aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022 ya que posibilita el ejercicio del derecho a la defensa.

Las respuestas de los expertos a la pregunta 7 de la Guía, en la que se indaga acerca del trato que deben recibir los usuarios cuando piden se les

expliquen las causas de la asignación de consumos de energía en su recibos son: para Blanco (2023) deberían haber orientadores en las agencias de la concesionaria que expliquen al usuario en lenguaje sencillo las diferencias que hay entre los diferentes tipos de tarifa existentes, a su vez Estrada (2024) propuso brindar información al usuario acerca del registro del consumo para comprobar si están siendo bien medidos. En opinión de Cáceres (2023) es preciso que el usuario sea bien informado, en forma permanente, sobre sus derechos en la radio, televisión y redes sociales.

Por su parte, Purilla (2024) señala que las concesionarias deben respetar los lineamientos establecidos en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos aplicable y Carreño (2024) acota que se debe cumplir el procedimiento de atención al usuario que rige en cada empresa. En opinión de Lindo (2023) el usuario disconforme con la resolución de su reclamación debe acudir al regulador.

En la Tabla 12 se presentan las contestaciones a la pregunta 8 de la Guía, en la cual se inquiriere sobre la notificación al usuario por uso indebido de energía, siendo las siguientes: desde el punto de vista de Cáceres (2023) el usuario ignora que al recibir una notificación se inicia un procedimiento cuyas implicancias desconoce y no se da cuenta de sus consecuencias, para Blanco (2023) en ese caso el usuario debería recibir no sólo la notificación sino también los documentos que sustentan el recupero de energía y también debería saber que tiene derecho a presentar una reclamación. Estrada (2024) recalca que al recibir la notificación del uso indebido de energía, el usuario debe contar con el plazo necesario para realizar las debidas modificaciones a sus instalaciones.

La Tabla 13 contiene las respuestas a la pregunta 9, en la cual se indaga de qué forma procede Osinergmin para fiscalizar si en las respuestas dadas el usuario por la concesionaria se respetan sus derechos y el principio del debido procedimiento las que se pasan a detallar: en opinión de Lindo (2023) es complicado realizar esa fiscalización, la que sólo se hace factible si el usuario apela la resolución de la concesionaria. Blanco (2023) indica que Osinergmin lo realiza de dos maneras: la primera de ellas cuando el usuario apela la resolución o presenta una queja ante el tribunal administrativo y otra durante la supervisión muestral de la actuación de las empresas en la primera instancia.

En opinión de Estrada (2024) el regulador debería realizar encuestas a los usuarios que han presentado reclamaciones y analizar sus resultados, para

Carreño (2024) el regulador debería fiscalizar de modo frecuente la actuación de las concesionarias. En resumen, para los especialistas la labor del fiscalizador no es suficiente para garantizar que en la primera instancia las concesionarias apliquen el debido procedimiento y se respeten los derechos de los usuarios. Es pertinente señalar que Estrada (2024) recomienda se realicen encuestas a los usuarios, cabe mencionar que en el artículo 100 de la LCE se establece la obligación de las concesionarias de realizar una encuesta anual a los usuarios.

En la Recomendación sobre resolución de disputas y el resarcimiento a consumidores de la OCDE (2013) se sugiere que los procedimientos sean elaborados de modo que los usuarios los puedan utilizar sin requerir apoyos, siempre que sea factible. Además, se recalca que los usuarios deberían conocer el procedimiento de reclamación que puede elegir, de ser posible. En el Perú para el caso del servicio público de electricidad existen muchos obstáculos por vencer, siendo una tarea que Osinergmin debe abordar.

En las Directrices para la protección al consumidor de la UNCTAD (2016) se sugiere a los estados mejorar el acceso a los mecanismos de reclamación existentes y buscar procedimientos alternativos para hacerlo. Para los usuarios de servicios públicos deben existir políticas de actualización y mejora de la normatividad relacionada con la prestación del servicio y la solución de reclamaciones. En el Perú ejercen dicha labor el Ministerio de Energía y Minas, y Osinergmin respectivamente, además el regulador debería tener la potestad de lograr que el usuario perjudicado sea resarcido.

En los antecedentes, Rojas (2020) teniendo como premisa que el régimen económico del Estado es garantista y se han creado organismos reguladores con la función de cumplir la obligación del Estado de fiscalizar, concluye que en el caso de las empresas de saneamiento no se cumple con dar las garantías necesarias al usuario pese a existir asimetría en la información y en la primera instancia no se cumple con aplicar la LPAG como corresponde. Es pertinente hacer notar que lo mencionado también se puede aplicar al servicio público de electricidad como se indica en las respuestas dadas por los entrevistados a las preguntas de la Guía no necesariamente para el objetivo específico 2.

En esa línea de pensamiento, Morón (2020) hace hincapié en que la inclusión del procedimiento de fiscalización trilateral, normada en la LPAG, es aplicable a empresas sean públicas o privadas que efectúen funciones de

fiscalización. En relación con las Directrices de protección al consumidor aprobada por la UNCTAD, parte de la ONU, Benöhr (2020) indica que se han logrado avances en que se dicten normas de protección a los consumidores a nivel mundial y remarca que se recomienda a los países se aseguren de que la política de protección al consumidor sea firme. Durand (2019) señala que en la teoría de los derechos humanos se considera que la protección al consumidor debe ser la prioridad del Estado y la sociedad por ser parte de la protección al ser humano. Con respecto a la teoría garantista Durand (2019) indica que busca corregir la ineficacia en la aplicación de los derechos. Lo antes mencionado es aplicable a la descripción dada por los expertos en sus respuestas a las preguntas de la Guía.

Como conclusión, se puede advertir que el supuesto específico 2 no se ha corroborado debido a que en la primera instancia de la reclamación no se garantiza que el concesionario cumpla con aplicar el principio del debido procedimiento. Es pertinente destacar que los distintos aspectos considerados en la investigación están interrelacionados y en los diferentes resultados obtenidos se refleja esta realidad, lo cual se puede comprobar revisándolos. En las respuestas a la Guía se puede apreciar la dificultad inherente al servicio público de electricidad en el país debida a la profusión de normas aplicables.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA. El resultado del trabajo confirma que en la aplicación del procedimiento de reclamos aplicable a los usuarios del servicio público de electricidad se vulnera el derecho a la defensa, debido básicamente a que la mayoría de los usuarios desconoce sus deberes y derechos los cuales se encuentran en información técnico legal de difícil comprensión, siendo obligación del Estado brindarle capacitación en dichos temas para que sea capaz de ejercer la defensa de los mismos.

SEGUNDA. Respecto a la información contenida en los folletos, que la concesionaria entrega a los usuarios periódicamente, existe consenso en que no cumple con el propósito de su creación y en consecuencia se atenta contra el derecho a la información de los usuarios con lo cual se corrobora el supuesto específico 1, sin embargo, la implementación de mejoras a la información que se ofrece en los folletos presenta dificultades por lo que Osinergmin debe buscar la mejor manera de informar y educar al usuario.

TERCERA. En la investigación no se ha corroborado el supuesto planteado, se ha hallado que en las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad no se aplica el principio del debido procedimiento y que en consecuencia no se respeta el derecho de los usuarios, siendo tarea del regulador encontrar la mejor manera de lograr que dicho principio sea respetado y así también el respeto de los derechos de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

En el objetivo general se ha verificado la necesidad de proporcionar al usuario información sobre sus deberes y derechos y en ese sentido Cáceres (2023) recomienda que el Estado cumpla con la obligación prevista en el Código de Protección y Defensa del Consumidor de brindar educación a los escolares y capacitación a los consumidores.

En el objetivo específico 1 en relación con la información brindada en los folletos Cáceres (2023), Blanco (2023), Estrada (2024) y Carreño (2024) han ofrecido ideas como: realizar campañas permanentes de educación empleando medios de comunicación tradicionales y modernos, seleccionar temas de difusión realizando encuestas a los usuarios, y mejorar el contenido y la presentación de los folletos, tarea que debería realizar Osinergmin.

Con respecto a la obligación de la concesionaria de cumplir con aplicar debidamente el principio del debido procedimiento corresponde a Osinergmin, a la Defensoría del Pueblo y a organizaciones de consumidores trabajar en conjunto como ocurre en la Argentina lo cual se testimonia en el programa Consumidores en acción (2021). Cabe indicar que existen organizaciones de consumidores, pero no actúan en el servicio público de electricidad.

En general los resultados de la investigación evidencian la complejidad del tema de investigación, por ello se considera necesario realizar nuevos estudios que ahonden en temas como los mecanismos para lograr la educación de los usuarios y los consumidores en general aplicando un enfoque de investigación mixto, partiendo de la opinión de los usuarios recogida en encuestas como se sugiere en las Directrices de UNTACD (2016).

REFERENCIAS

- Alvarado Aldana, J., & Matos Ortega, M. (2019). *El contrato de suministro en el mercado libre de electricidad: Nociones generales y apuntes para su entendimiento*. Revista De Derecho Administrativo, (18), 188-219. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810865>
- Benöhr, I. (2020). *The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and New Frontiers*. Journal of Consumer Policy., 43(1), 105–124. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10603-019-09443-y.pdf?pdf=button>
- Camargo Guevara, Sergio Felipe, & Villalba Cuéllar, Juan Carlos. (2021). Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos. Revista CES Derecho, 12(2), 146-161. Epub February 21, 2022. <https://doi.org/10.21615/cesder.6377>
- Carhuapoma, J. & Caro, K. (2019). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la empresa Electrocentro S.A. SS.EE. La Oroya-2018*. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7139/T010_71645384_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carranza Álvarez, C. & Alcántara Francia, O. A. (2022). *Consumer protection in Peru: Origins, evolution, and main regulatory influences*. Journal of Consumer Policy, 45(1), 87-102. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10603-022-09506-7.pdf?pdf=button>
- Cassagne, J. (2019). *Los grandes principios del derecho público, constitucional y administrativo*. Ediciones Olejnik. <https://www.digitaliapublishing.com/a/104642>
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). (2016). *Directrices para la Protección del Consumidor*. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- Conferencia de las Naciones Unidas (UNCTAD). (2017). *Manual sobre protección de los consumidores*. https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplp2017d1_es.pdf
- Consumidores en acción. (2021, 5, 27). Reclamos en los servicios públicos [video]. <https://www.youtube.com/watch?v=SghrMx4KSUA>
- Dammann, J. (2021). *Electronic word of mouth and consumer protection: a legal and economic analysis*. Southern California Law Review, 94(3), 423–470. https://southerncalifornialawreview.com/wp-content/uploads/2021/09/Dammann_Final.pdf
- Decreto Ley N° 25844 Ley de Concesiones Eléctricas. (2019). Normatividad Eléctrica. Ley de Concesiones Eléctricas y Reglamento Decreto Ley N° 25844 y Decreto Supremo N° 009-93-EM. Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica y Reglamentos Ley N° 28832 , 9-67. Ministerio de Energía y Minas. <https://www.minem.gob.pe/publicacion.php?idSector=6&idPublicacion=627>
- Decreto Supremo N° 009-1993-EM Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. (2019). Normatividad Eléctrica. Ley de Concesiones Eléctricas y Reglamento Decreto Ley N° 25844 y Decreto Supremo N° 009-93-EM. Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica y Reglamentos Ley N° 28832 , 69-159. Ministerio de Energía y Minas. <https://www.minem.gob.pe/publicacion.php?idSector=6&idPublicacion=627>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Informe Especial N° 14-2021-DP En defensa de las personas usuarias del servicio de electricidad: evitemos cortes masivos y cobros*

- excesivos. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/11/Inf-esp-14-2021-Evitemos-cortes-masivos-y-cobros-excesivos-electr-con-DL.pdf>
- Diario oficial de la Unión Europea. (2022). *Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0944&qid=1687193891163>
- Durand, J. (2019). *Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano*. *Revista Prolegomenos*, Vol.22 (44), 117-142. <https://doi.org/10.18359/prole.3960>
- Elizalde Castañeda, R. R. & Cisneros Mejía, F. A. (2022). *Los principios procesales de las acciones colectivas: Un estudio comparado en europa y latinoamérica. [The Procedural Principles of Collective Actions: A Comparative Study in Europe and Latin America]*. *Revista Derecho del Estado*, 51, 73-101. <https://www.proquest.com/docview/2632173882/fulltextPDF/A4B2E6EEA5DC4553PQ/2?accountid=37408>
- Galasintu, S., Chutipongpisit, A. & Loveera, C. (2022). *Consumer rights in ASEAN*. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 43 (3), 661–668. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/260327/176256>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Letti, M., Pinheiro, E., Tavares, F., Gloria, A., & Gouvea, S. (2021). *A conceptual model to measure customer's satisfaction in electric power distribution services*. *Total Quality Management and Business Excellence.*, 32(1-2), 199–219. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=b148b1a3-941f-4198-9fe5-422229b5020c%40redis>
- Marcos, F. (2020). *El derecho al debido proceso en el procedimiento administrativo sancionador peruano en materia de defensa de la competencia ante Indecopi*. *THEMIS Revista e Derecho*, (78), 141-165. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/24158/22932>
- Maiguel Donado, C. A. (2021). *Democracia constitucional y un modelo garantista en Luigi Ferrajoli*. *Advocatus (Barranquilla. Universidad Libre.: En Línea)*, 15(31), 153–164. <https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.31.5076>
- Marin, A., Hernandez, E. y Flores, J. (2016). *Metodología para el análisis de datos cualitativos en investigaciones orientadas al aprovechamiento de fuentes renovables de energía*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, I (1), 60-75. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7062638.pdf>
- Mayan, M. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. <https://sites.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montero, D., y Salazar, A. (2013). *Derecho de defensa en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. *Revista judicial*, No. 110. pp. 101-127. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r32676.pdf>
- Morales Ortiz, M. E., & Walker Silva, N. M. (2020). *Resolución alternativa de conflictos ante el servicio nacional del consumidor (SERNAC)*. *[Methods of Alternative*

- Dispute Resolution regarding the SERNAC]* Universitas, 69, 1-15.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.racs>
- Morón, J. (2020). *La regulación común de la actividad administrativa de fiscalización en el derecho peruano*. Derecho & Sociedad, 1(54), 17-43.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22404/21635>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). (2013). *Recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores*.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Recomendaciones-Soluci%C3%B3n-de-disputas-y-resarcimiento-a-consumidores-OCDE.pdf>
- Palma Farfán, J. E. (2021). *Derecho a la defensa en el procedimiento administrativo*. Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo, 6(1), 115-125. Recuperado de <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/303/328>
- Rejanovinschi Talledo, M. (2017). *Protección al consumidor y propuesta Estatal en autorregulación privada y procedimientos administrativos: una aproximación inicial*. IUS ET VERITAS, (54), 272-293.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19085/19289>
- Rojas, M. (2020). *La naturaleza jurídica de los reclamos de los usuarios en el procedimiento de los servicios de saneamiento*.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19090/ROJAS_JIMENEZ_MARICRUZ_ESPERANZA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, K. y Mimbela, M. (2021). *Análisis del sector de energía eléctrica en el Perú* (Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas).
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5092/MDE_2107.pdf?sequence=2
- Sánchez Flores, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sánchez Pavis, L. (2020). *La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común*. IUS ET VERITAS, (60), 38-64.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/22713/21841>
- Sánchez Zapata, D. C., & Hernán Darío, V. M. (2022). *La unilateralidad de los actos administrativos en Colombia a partir del principio de participación en el marco de los procedimientos administrativos. [Unilateralism of Administrative Acts in Colombia Based on the Principle of Participation in Administrative Procedures]*. Revista Derecho del Estado, 51, 227-259.
<https://www.proquest.com/docview/2632174372/65F65F16635C4B05PQ/2?accountid=37408>
- Sanz, F. (2020). *Estado de la cuestión del deber general precontractual de información y la protección al consumidor en América Latina, con énfasis en el caso chileno*. Revista CES Derecho, 11(1), 157-176.
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/5413/3170>
- Schmerler, D. (2010). *Una mirada a la situación de los reclamos frente a prestadores de servicios públicos energéticos en el Perú*. Revista de la Competencia y

- Shina, F. (2022). Los derechos humanos y los derechos del consumidor. Entre el realismo mágico y el populismo jurídico. Dossier doctrinario 12, 642-678. https://www.juschubut.gov.ar/images/Dossier_Shina_segunda_parte.pdf
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. (2021). *Is impartiality enough? Government impartiality and citizens' perceptions of public service quality*. *Governance.*, 34(3), 727–764. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=f1c613f1-924f-4b4c-bb1e-3cd514c0856d%40redis>
- Tarczyński, W., & Flaga-Gieruszyńska, K. (2022). *Civil and Procedural Instruments of the Consumer Protection on the Retail Electricity Market—Original Polish Model*. *Energies* (Basel), 15(4), 1400. <https://www.proquest.com/docview/2632724753/fulltextPDF/BF6A87A630DB46C5PQ/1?accountid=37408>
- Vargas Guevara, E. E. (2019). *El procedimiento administrativo trilateral como mecanismo de solución de controversias en el sector eléctrico peruano*. *Revista de Derecho Administrativo*, (17), 96-123. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22167/21483>
- Veiga Copo, A. B. (2022). Vulnerable Consumers, Information Asymmetry and Interpretation | Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación. *Vniversitas*, 71, 1–24. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj71.cvai>
- Vladila, L., Ionescu, S. y Matei, D. (2011). *El derecho de defensa*. *Revista de la Inquisición (intolerancia y derechos humanos)*, 15, pp.243-260. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3821722>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de categorización

Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Indicadores
1. Reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad	Servicio Público de Electricidad: LCE Art. 2. Es de utilidad pública, consiste en el suministro regular de energía eléctrica para uso colectivo o destinado al uso colectivo, hasta los límites de potencia fijados por el Reglamento; y, b) La transmisión y distribución de electricidad. (Decreto Legislativo N° 25844, 2019, p.9)	1.1 Servicio público de electricidad <hr/> 1.2 Derechos de los usuarios	El lenguaje aplicado es normativo
2. Derecho a la defensa	Derecho de defensa: es un atributo de la persona debido a su condición humana. La idea de defensa tiene dos sentidos: el primero denominado material o substancial que es amplio, supone derechos y garantías con carácter procesal. El segundo es formal o institucional, con sentido limitado, que otorga el derecho a tener un defensor especializado. (Vladila, Ionescu y Matei, 2011, p. 244).	2.1 Derecho a la información 2.2 Principio del debido procedimiento	Se ha aplicado lenguaje académico.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Entrevistado :

Cargo :

Fecha :

Objetivo General
Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Premisa: El **usuario del servicio público de electricidad** cuando solicita el servicio firma un contrato de adhesión sin leerlo, cuando advierte que el monto del recibo mensual del recibo es mayor al que ha venido pagando decide presentar una **reclamación**. La sustentación de la reclamación no es adecuada debido al desconocimiento de aspectos técnicos y legales de la prestación del servicio.

1. En su experiencia ¿De qué modo en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** se vulnera el **derecho a la defensa**?

.....
.....
.....
.....
.....

2. En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el **usuario del servicio público de electricidad** presenta **reclamaciones** se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su **derecho a la defensa**?

.....
.....
.....
.....
.....

3. Para usted ¿Cómo puede afectar en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** y al **derecho a la defensa** el desconocer los derechos y obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?

.....
.....

.....
.....
.....

Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

4. Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del **servicio público de electricidad** la **información** dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?

.....
.....
.....
.....
.....

5. En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del **servicio público de electricidad** que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?

.....
.....
.....
.....
.....

6. Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del **servicio público de electricidad** brinden **información** que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?

.....
.....
.....
.....
.....

Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022

7. Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del **servicio público de electricidad** que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el **principio del debido procedimiento**?

.....
.....
.....
.....
.....

8. Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los **usuarios del servicio público de electricidad** cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el **principio del debido procedimiento**?

.....
.....
.....
.....
.....

9. En su opinión ¿Cómo fiscaliza el **regulador** si en las respuestas dadas a los **usuarios** en sus **reclamaciones** se respetan los **derechos de los usuarios** y el **principio del debido procedimiento**?

.....
.....
.....
.....
.....

.....
Firma y sello

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Entrevistado : CRISÓLOGO CÁCERES VALLE

Cargo : PRESIDENTE ASPEC

Fecha : LUNES 14 AGOSTO 2023

Objetivo General

Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Premisa: El usuario del servicio público de electricidad cuando solicita el servicio firma un contrato de adhesión sin leerlo, cuando advierte que el monto del recibo mensual del recibo es mayor al que ha venido pagando decide presentar una **reclamación**. La sustentación de la reclamación no es adecuada debido al desconocimiento de aspectos técnicos y legales de la prestación del servicio.

1. En su experiencia ¿De qué modo en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulnera el derecho a la defensa?**

Básicamente los derechos del usuario se vulneran por la falta de información como se explica en la pregunta siguiente.

2. En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el **usuario del servicio público de electricidad presenta reclamaciones se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su derecho a la defensa?**

La falta de conocimiento sobre los derechos que asisten a los consumidores es evidente en todos los ámbitos debido a la falta de información y educación sobre el tema. Hay que señalar que en el Artículo VI del Código de Protección y Defensa del Consumidor se consignan las Políticas Públicas y en el acápite 5 se consigna como una de ellas la obligación del Estado de formular programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, "a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar". Lamentablemente, en 13 años no se ha hecho nada al respecto.

3. Para usted ¿Cómo puede afectar en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad y al derecho a la defensa el desconocer los derechos y obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?**

Si un consumidor desconoce sus derechos simplemente no puede ejercerlos y, si lo hace, puede que lo haga de manera equivocada o fuera de plazo así que sí hay un perjuicio evidente.

Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

4. Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del **servicio público de electricidad** la **información** dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?

En los folletos se cumple con el objetivo de brindar información, pero no necesariamente esta es de fácil comprensión para los usuarios. Ello debido a la abundancia de texto y a la utilización de términos que no necesariamente son de fácil comprensión. Para corregir esa deficiencia se deben emplear técnicas de comunicación moderna, algo que parece no suceder en la actualidad.

5. En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del **servicio público de electricidad** que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?

Deben enumerar los derechos y los canales para hacerlos valer, incidiendo en el tema de los plazos.

6. Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del **servicio público de electricidad** brinden **información** que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?

Estableciendo lineamientos claros en materia de comunicación, de cumplimiento obligatorio para las empresas reguladas. Pero, para que ello suceda, primero el organismo regulador debería tener claro que este tema es prioritario y, debidamente asesorado, dar los pasos necesarios para alcanzar el objetivo.

Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022

7. Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del **servicio público de electricidad** que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Mediante campañas informativas de carácter permanente a través no sólo de las TIC sino utilizando los medios masivos de comunicación como la radio y la televisión, que son consumidos por todos los segmentos de la población, lo cual no sucede. En el Congreso se podría plantear una modificación de la Ley de Radio y TV en tal sentido.

8. Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los **usuarios del servicio público de electricidad** cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Lo primero es tener en claro que los usuarios desconocen que, al recibir una notificación, se inicia un procedimiento y, por tanto, deberían ser conscientes de su importancia y las consecuencias que implica la misma. Lo segundo es que los usuarios ignoran lo referido a las inspecciones, contrastaciones y otros actos similares, así como su derecho a participar en las mismas y que, cuando programan estos actos, las empresas deben respetar las fechas y horarios fijados por ellas mismas, los cuales son recurrentemente incumplidos.

9. En su opinión ¿Cómo fiscaliza el **regulador** si en las respuestas dadas a los **usuarios** en sus **reclamaciones** se respetan los **derechos de los usuarios** y el **principio del debido procedimiento**?

Desconozco cómo el regulador lleva a cabo esa tarea.



Firma y sello

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Entrevistado : **Melissa Blanco Ruiz**

Cargo : **Secretaria Técnica Adjunta de la Sala Colegiada**

Fecha : **28-11-2023**

Objetivo General

Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Premisa: El **usuario del servicio público de electricidad** cuando solicita el servicio firma un contrato de adhesión sin leerlo, cuando advierte que el monto del recibo mensual del recibo es mayor al que ha venido pagando decide presentar una **reclamación**. La sustentación de la reclamación no es adecuada debido al desconocimiento de aspectos técnicos y legales de la prestación del servicio.

1. En su experiencia ¿De qué modo en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** se vulnera el **derecho a la defensa**?

- Cuando no se le brinda la información suficiente y necesaria respecto de la materia cuestionada.
Por ejemplo, si un usuario, cuestiona que su recibo es excesivo debería informársele sobre todos los cargos que componen el recibo y el usuario pueda distinguir con esa información cual es el cargo o cargos en específico que considera excesivos. Si fuera el consumo, debería brindársele un histórico detallado de los consumos facturados para que pueda verificar si realmente existe un aumento en el consumo facturado o si el aumento en sus facturaciones obedece más bien al ajuste tarifario u otra causa técnica vinculada al funcionamiento del medidor.
- También se vulnera su derecho de defensa cuando la empresa distribuidora emite resoluciones sin contenido, sin motivación e incluso sin referencia exacta a lo que el usuario reclama.

*Respecto de lo señalado en la premisa, considero que, con independencia del tipo de servicio contratado y su modalidad, los usuarios si deberían leer las cláusulas de su contrato, así fueran contratos por adhesión.

*si bien el documento señala el año 2022, entiendo que ahora estaría referido al año 2023.

2. En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el **usuario del servicio público de**

electricidad presenta **reclamaciones** se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su **derecho a la defensa**?

La existencia de asimetría informativa, y la existencia de demasiados términos técnicos y legales en la prestación del servicio que hace difícil que un ciudadano no versado en dichos aspectos entienda con facilidad la normativa aplicable al servicio eléctrico

3. Para usted ¿Cómo puede afectar en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** y al **derecho a la defensa** el desconocer los derechos y obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?

Que quede obligado a tener un contrato por un periodo, con una tarifa que no le es la más conveniente a su tipo de actividad o demanda.

Por otro lado, si bien no forma parte de las cláusulas generales de contratación, hay usuarios que desconocen que no tienen la obligación de pagar las deudas de los anteriores propietarios del predio y sin embargo las pagan para poder tener suministro eléctrico nuevamente en el predio comprado.

Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atentaría contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

4. Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del **servicio público de electricidad** la **información** dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?

Los folletos por si solos no son suficientes, si partimos de la base que los usuarios desconocen aspectos técnicos o legales involucrados, pero es importante tener en cuenta que Osinergmin realiza constantemente campañas informativas sobre los derechos de los usuarios de este servicio público, además de usar las redes como IG, Facebook con contenido útil y de fácil lectura. Además, hace campañas orientativas en colegios.

5. En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del **servicio público de electricidad** que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?

Esos folletos podrían convertirse en una guía orientativa con ejemplos gráficos y atendiendo a situaciones más comunes para los usuarios: instalación de suministro, cambio de tarifa, deuda de anterior propietario, riesgo eléctrico, como se mide y factura el consumo, explicación sobre el medidor y sobre la energía que consumen los electrodomésticos en función de sus horas de utilización.

6. Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del **servicio público de electricidad** brinden **información** que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?

Uniformizando una guía con el contenido comentado en la pregunta 5 para ser distribuida por todos los distribuidores eléctricos.

Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022

7. Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del **servicio público de electricidad** que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Debería existir personal capacitado para atender al público por esta materia y poder explicar con ejemplos específicos y sencillos las diferencias entre las distintas opciones tarifarias que puede elegir, en función del patrón de uso que le dará a la electricidad (vivienda, comercio, industria, etc)

8. Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los **usuarios del servicio público de electricidad** cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Cuando recibe esa notificación, la misma debe adjuntar toda la información que contenga y sustente el cobro del recupero de consumos por ese uso indebido de la energía. También debe informarse allí, de forma clara que puede iniciar un reclamo, en caso no esté de acuerdo con lo que se le imputa. Ello materializa su derecho a estar informado y su derecho a reclamar si no está conforme.

9. En su opinión ¿Cómo fiscaliza el **regulador** si en las respuestas dadas a los **usuarios** en sus **reclamaciones** se respetan los **derechos de los usuarios** y el **principio del debido procedimiento**?

Existen dos formas. Una es dentro del propio procedimiento de reclamo cuando el usuario apela o interpone una queja por defecto de tramitación y el tribunal administrativo (Jaru) resuelve el caso específico y, de verificar que la concesionaria no dio información completa ni correcta o no aplicó la normativa vigente, dispone la adopción de medidas correctivas en el caso en particular.

Otra forma es que Osinergmin tiene un procedimiento supervisión muestral vinculado a la tramitación del procedimiento de reclamos, en el cual se supervisa que las intervenciones de la concesionaria en el procedimiento administrativo, como primera instancia, se ajuste a lo previsto en la normativa, y de encontrar algún incumplimiento en su evaluación de supervisión, dispone la adopción de sanciones y medidas correctivas.

MELISSA BLANCO RUIZ
STA- SALA COLEGIADA DE LA JARU



Firmante: MELISSA BLANCO
RUIZ MELISSA FAUJ
2037682114 RUIZ
DN CN=MELISSA BLANCO RUIZ,
Melissa FAUJ 2037682114
Title:
SERIALNUMBER=PPCPE-
H445995, CN=Melissa
BN=BLANCO RUIZ,
OU=2037682114,
OU=SERP, PU=RENEC, SOL,
ICTLD=CO,OU=OSIS,
OID.2.5.4.97=NTPRE:
2037682114,
O=GRUPO OSIS
SUPERVISOR DE LA
INVERSION EN ENERGIA Y

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Entrevistado : Ingo Eugenio Lindo Viquez

Cargo : Gerente General.

Fecha : 29.09.2023

Objetivo General

Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Premisa: El **usuario del servicio público de electricidad** cuando solicita el servicio firma un contrato de adhesión sin leerlo, cuando advierte que el monto del recibo mensual del recibo es mayor al que ha venido pagando decide presentar una **reclamación**. La sustentación de la reclamación no es adecuada debido al desconocimiento de aspectos técnicos y legales de la prestación del servicio.

1. En su experiencia ¿De qué modo en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** se vulnera el **derecho a la defensa**?

Al no tener pleno conocimiento de la normatividad técnico y legal se estaría vulnerando el derecho a la defensa.

2. En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el **usuario del servicio público de electricidad** presenta **reclamaciones** se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su **derecho a la defensa**?

No tener pleno conocimiento de la normatividad técnico y legal.

3. Para usted ¿Cómo puede afectar en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** y al **derecho a la defensa** el desconocer los derechos y obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?



Las reclamaciones efectuadas no tengan el debido sustento técnico y legal.

Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

4. Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del **servicio público de electricidad** la **información** dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?

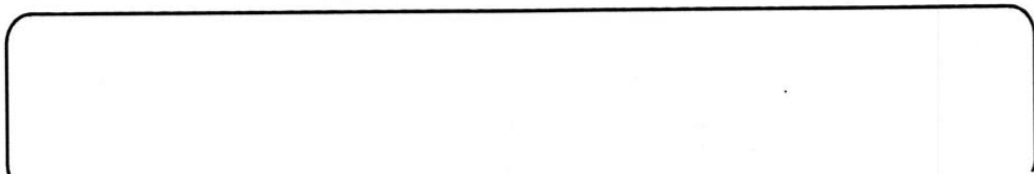
No es suficiente. Tampoco es posible dar mayor amplitud lo que debe indicarse que si el usuario no está conforme con el reclamo (resultado) opte por apelar al regulador.

5. En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del **servicio público de electricidad** que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?

-Decir claramente todo resolución no atendida en primera instancia, apele al órgano regulador.

6. Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del **servicio público de electricidad** brinden **información** que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?

Lo indicado en el punto anterior 5





Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022

7. Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del **servicio público de electricidad** que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Los reclamantes al no tener una respuesta adecuada, apelar a la segunda instancia (Regulador)

8. Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los **usuarios del servicio público de electricidad** cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Lo indicado en el punto 7.

9. En su opinión ¿Cómo fiscaliza el **regulador** si en las respuestas dadas a los **usuarios** en sus **reclamaciones** se respetan los **derechos de los usuarios** y el **principio del debido procedimiento**?

Es un tanto deficiente esa fiscalización. Pero si la reclamación llega a la segunda instancia (apelación) si es fiscalizada se cumple.


Firma y sello
CEC INGENIEROS SRL

ING° EUGENIO LINDO VILCHEZ
GERENTE GENERAL

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Entrevistado : JOSÉ FRANCISCO ESTRADA COTRINA

Cargo : CONSULTOR

Fecha : 10/04/2024

Objetivo General

Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Premisa: El **usuario del servicio público de electricidad** cuando solicita el servicio firma un contrato de adhesión sin leerlo, cuando advierte que el monto del recibo mensual del recibo es mayor al que ha venido pagando decide presentar una **reclamación**. La sustentación de la reclamación no es adecuada debido al desconocimiento de aspectos técnicos y legales de la prestación del servicio.

1. En su experiencia ¿De qué modo en las **reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad** se vulnera el **derecho a la defensa**?

En los casos que no sean atendidos los reclamos dentro de los plazos establecidos.

Si el ente fiscalizador (Osinergmin) no está cercano y presto al usuario, ya sea física o virtualmente, podría no percibir sus reclamos.

Cuando el usuario desconoce la legislación o normatividad sobre la calidad del servicio ya sea del suministro o de atención comercial, no podrá precisar los impactos negativos de ello.

2. En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el **usuario del servicio público de electricidad** presenta **reclamaciones** se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su **derecho a la defensa**?

El usuario toma una asesoría o consultoría cuando la cuantía de su reclamo es significativa respecto a sus ingresos familiares; cuando no es así, y tiene cercano a OSINERGMIN, podrá realizar las consultas del caso; sino, con su sentido común presentará el reclamo sobre el daño que percibe con clara evidencia del desconocimiento normativo.

3. Para usted ¿Cómo puede afectar en las **reclamaciones de usuarios del servicio**

público de electricidad y al **derecho a la defensa** el desconocer los derechos y obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?

Generalmente el efecto es económico; y, si se tratara de un corte de suministro eléctrico, podría sumarse la salud familiar, e incumplimiento de sus deberes y obligaciones consecuentes de la falta de suministro eléctrico.

Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

4. Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del **servicio público de electricidad** la **información** dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?

Los folletos al estar en letra pequeña y tratar muchos temas, generalmente no es atractivo su lectura. Tal vez, un índice general resaltando los temas que trata, que sean pocos, graduales y consecutivos, en los siguientes folletos, resulte atractivo su lectura.

5. En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del **servicio público de electricidad** que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?

El contenido debe ser de pocos temas, no tratar de darlos todos en un solo folleto. Y, deben responder a una investigación y clasificación de los reclamos que se vienen presentando.

6. Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del **servicio público de electricidad** brinden **información** que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?

Estudiando y clasificando los reclamos que el regulador pueda estar recibiendo, en cuanto a su contenido y cantidad.

Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022

7. Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del **servicio público de electricidad** que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Entendiendo como asignación de consumos, al consumo registrado por el equipo de medición, el Concesionario debería informar al usuario la relación de empresas especializadas que pueden realizar la contrastación; o, si se tratara de un "error" de lectura, volviendo a realizarla con otro personal; o, si se trata de un error en la facturación, revinando nuevamente su cálculo.

8. Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los **usuarios del servicio público de electricidad** cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el **principio del debido procedimiento**?

Existen varias causales de uso indebido de energía: consumo mayor a lo contratado, conexión de cargas eléctricas sin la debida protección (energía reactiva, armónicos, etc.), sub-venta de energía a tercero, etc. La notificaciones correspondiente del concesionario deben ser con los plazos suficiente para que puedan ser absueltas por los usuarios que incumplen las normas establecidas.

9. En su opinión ¿Cómo fiscaliza el **regulador** si en las respuestas dadas a los **usuarios** en sus **reclamaciones** se respetan los **derechos de los usuarios** y el **principio del debido procedimiento**?

Osinergmin es la entidad encargada de "Fiscalizar" el cumplimiento de la normatividad y de "Regular" los precios y su aplicación del servicio público de electricidad. Para saber si su actuar respecto a las reclamaciones respeta los derechos de los usuarios y el principio del debido procedimiento, debería realizar encuestas entre los usuarios que han sido materia de su atención.



JOSE FRANCISCO ESTRADA COTRINA
INGENIERO ELECTRICISTA
Reg. del Colegio de Ingenieros N° 23948

.....
Firma y sello

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Entrevistado : Victor Manuel Purilla Flores

Cargo : Jefe de la Oficina Regional Lima Norte - Osinergmin

Fecha : 29 de abril de 2024

Objetivo General

Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Premisa: El usuario del servicio público de electricidad cuando solicita el servicio firma un contrato de adhesión sin leerlo, cuando advierte que el monto del recibo mensual del recibo es mayor al que ha venido pagando decide presentar una reclamación. La sustentación de la reclamación no es adecuada debido al desconocimiento de aspectos técnicos y legales de la prestación del servicio.

1. En su experiencia ¿De qué modo en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulnera el derecho a la defensa?

Conforme a la directiva de reclamos aprobada con RCD N° 269-2014-OS/CD el usuario del servicio público de electricidad y gas natural puede hacer su reclamo cuando considera que no está conforme con el servicio o su facturación es excesiva, esto lo puede hacer directamente en las oficinas del concesionario o también en las oficinas de Osinergmin. En las reclamaciones puede existir vulneración al derecho de defensa porque a pesar de la información que se le brinda, aún existe asimetría de la información y algunos usuarios no conocen sus derechos.

2. En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el usuario del servicio público de electricidad presenta reclamaciones se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su derecho a la defensa?

Existen usuarios que conocen muy bien sus derechos y otros que no, actualmente hay muchos medios para expresar sus disconformidades, pero aun así algunos desconocen los procedimientos para presentar sus reclamaciones, especialmente algunos adultos mayores.

3. Para usted ¿Cómo puede afectar en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad y al derecho a la defensa el desconocer los derechos y



obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?

El contrato de un nuevo suministro es un formato estandarizado y aprobado por Osinergrmin y que el usuario está obligado a leer y entender antes de suscribirlo, la gran mayoría lo firma sin leerlo, sin embargo el servicio público de electricidad está regulado y fiscalizado por Osinergrmin, por lo que los usuarios que muestren disconformidad con el servicio tienen el derecho de presentar reclamaciones que serán resueltas en primera instancia por la concesionaria y en segunda instancia por un tribunal independiente que es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) de Osinergrmin.

Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

4. Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del servicio público de electricidad la información dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?

Existe un folleto que se adjunta al recibo de energía eléctrica donde se señalan las características del servicio eléctrico establecidos en la norma. Si embargo por la densidad muy pocos usuarios lo leen. Adicionalmente y a iniciativa de los concesionarios se anexa información más didáctica relacionada a temas específicos, también se tiene información en las redes sociales por parte de las concesionarias y Osinergrmin. Considero que se debe continuar e incentivar la orientación de los deberes y derechos de los usuarios del servicio.

5. En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del servicio público de electricidad que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?

Estos folletos deben ser didácticos y fáciles de entender como los que tiene Osinergrmin en sus oficinas regionales y descentralizadas.

6. Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del servicio público de electricidad brinden información que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?

Intensificando la difusión de los deberes y derechos en todas las formas existentes de una manera didáctica y en un lenguaje simple.



Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022

7. Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del servicio público de electricidad que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el principio del debido procedimiento?

Los derechos de los usuarios que acuden a las oficinas del concesionario están establecidos en la Norma Técnica de los Servicios Eléctricos y el concesionario está obligado a cumplir. Si esto no sucede el usuario puede presentar reclamo ante el mismo concesionario o denuncias ante Osinergmin.

8. Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los usuarios del servicio público de electricidad cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el principio del debido procedimiento?

La detección de los consumos no registrados así como los recuperos de energía producto del uso no autorizado deben ser realizados conforme a lo que establece la norma respectiva y Osinergmin fiscaliza su cumplimiento.

9. En su opinión ¿Cómo fiscaliza el regulador si en las respuestas dadas a los usuarios en sus reclamaciones se respetan los derechos de los usuarios y el principio del debido procedimiento?

Conforma a la directiva señalada, en caso el usuario no esté conforme con la resolución en primera instancia emitida por la concesionaria, tiene el derecho a presentar una apelación que es resuelta en última instancia administrativa por JARU de Osinergmin. En caso se incumpla lo resuelto en esta segunda instancia se aplican sanciones a la concesionaria.


Victor Manuel Punilla Flores





GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Entrevistado : César Wilfredo Carreño Acuña

Cargo : FONADOR ENERGÉTICO

Fecha : 04 DE Mayo DE 2024

Objetivo General

Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022

Premisa: El usuario del servicio público de electricidad cuando solicita el servicio firma un contrato de adhesión sin leerlo, cuando advierte que el monto del recibo mensual del recibo es mayor al que ha venido pagando decide presentar una reclamación. La sustentación de la reclamación no es adecuada debido al desconocimiento de aspectos técnicos y legales de la prestación del servicio.

1. En su experiencia ¿De qué modo en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulnera el derecho a la defensa?

Como usuario falta de conocimiento técnico-administrativo de la legislación, leyes y reglamentos de derecho de defensa para reclamo y de la calidad del servicio adecuada información y capacitación de la empresa para recibir los procedimientos de reclamaciones a través de cartas y capacitaciones sobre el tema de reclamo.

2. En su opinión ¿A qué se podría deber que cuando el usuario del servicio público de electricidad presenta reclamaciones se hace evidente que no conoce las condiciones de calidad de servicio a que tiene derecho y en consecuencia no ejerce su derecho a la defensa?

Como usuario, cuando hay deficiencia e interrupción de servicios eléctricos y no conozco la normativa sobre todo la técnica vigente y como empresa no existe e interir en infraestructura eléctrica para ofrecer, garantizar el buen servicio y el suministro en continuo y confiable.

3. Para usted ¿Cómo puede afectar en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad y al derecho a la defensa el desconocer los derechos y obligaciones que implica la firma del contrato de suministro?

Como usuarios cuando se incluye las condiciones y obligaciones del contrato y cuando vulnera y transgreda las condiciones técnicas de la empresa para empresa cuando se detecta casos de fraude, como fraude o conexión indebida de las redes y de la medición.



Objetivo específico 1

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

4. Desde su perspectiva ¿En los folletos que cada cierto tiempo entrega el concesionario del **servicio público de electricidad** la **información** dada es suficiente para que los usuarios conozcan sus derechos?

Como usuario. No es suficiente, por prioridad cuando hay interrupción del servicio eléctrico para indicarse en el folleto sea el contacto responsable, vía telefónica con el técnico competente y vía internet con los registros de gestiones de solución.

5. En su opinión ¿Cuál debería ser el contenido de los folletos que reciben los usuarios del **servicio público de electricidad** que facilite comprender la información mostrada en los recibos del servicio?

Como usuario. Tanto los conceptos y los cargos en cada recibo deben ser los índices correspondientes para los clientes y usuarios, sustentados convenientemente de fácil comprensión de lectura y de entendimiento y no complejos.

6. Desde su punto de vista ¿De qué manera el regulador podría lograr que los temas incluidos en los folletos del **servicio público de electricidad** brinden **información** que consiga una mejor comprensión e interés de los usuarios?

Como usuario. Que el regulador haga énfasis a los diferentes tipos de usuarios secundarios y de acuerdo a resultados recolectados a lo largo de la información adecuada.

Objetivo específico 2

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad los derechos de los usuarios se respetarían aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022



7. Desde su perspectiva ¿De qué manera se deberían respetar los derechos de los usuarios del **servicio público de electricidad** que acuden a las agencias del concesionario para preguntar por temas relacionados con la asignación de consumos aplicando el **principio del debido procedimiento**?

como usuarios: Aplicar y cumplir los sistemas de gestión de los procedimientos para la atención y resolver los reclamos de los usuarios con los procedimientos en vigencia.

8. Desde su experiencia ¿Cómo se respetan los derechos de los **usuarios del servicio público de electricidad** cuando recibe una notificación por uso indebido de energía aplicando el **principio del debido procedimiento**?

como usuarios: Si existe una falta como el uso indebido de la energía como usuario, se debe toda la atención viene sea económica y administrativa.

9. En su opinión ¿Cómo fiscaliza el **regulador** si en las respuestas dadas a los **usuarios** en sus **reclamaciones** se respetan los **derechos de los usuarios** y el **principio del debido procedimiento**?

como usuarios: Si no hay control en forma continua por decir verdad, no se podría opinar como el regulador esta desali de la empresa y administrar las interrupciones y regular la calidad de servicio y ser confiables.

Firma y sello

Cesar Wilfredo Carrero Aguilar
INC. Asociativa - RUC CIP N° 31889

Guía de análisis documental

Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

OBJETIVO GENERAL:

Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima,

ANÁLISIS DE DOCUMENTO

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DE CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Consumidores en acción. Reclamos en los servicios públicos [video]. (2021, 5, 27).	Programa de temas sobre los consumidores presentado por Alejandra Ojeda con la Dra. Valeria Vaccaro de la Oficina de Asesoría al Consumidor.		
Defensoría del Pueblo. En defensa de las personas usuarias del servicio de electricidad: Evitemos cortes masivos y cobros excesivos. (2021).	Capítulo IV. Los reclamos y recursos contra los consumos de electricidad, en el contexto de la emergencia nacional declarada por el COVID 19.		

OBJETIVO ESPECIFICO 1:

Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atentaría contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022

ANÁLISIS DE DOCUMENTO

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DE CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Unión Europea. Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del	Capítulo III Empoderamiento y protección del consumidor		

Consejo. (2022)			
UNCTAD. Manual sobre protección de los consumidores. (2017).	Segunda parte X. La información y la educación de los consumidores A. La información y la educación de los consumidores D. La información de los consumidores		

OBJETIVO ESPECIFICO 2:

Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad se respetarían los derechos de los usuarios aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022

ANÁLISIS DE DOCUMENTO

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DE CONTENIDO	CONCLUSIÓN
OCDE. Recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores. (s.f.).	II. Marcos Nacionales para la Resolución de Disputas y Resarcimiento A. Mecanismos de resolución de disputas y resarcimiento para consumidores que actúan de manera individual C. Mecanismos para que las autoridades de protección al consumidor obtengan o faciliten el resarcimiento a nombre de los consumidores V. Mecanismos de recolección de quejas de consumidores y análisis de tendencias de mercado		
ONU. Directrices para la protección del consumidor. (2016)	A. Políticas nacionales para la protección del consumidor C. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores		

	F. Solución de controversias y compensación K. Medidas relativas a ámbitos específicos		
--	---	--	--

Tabla 14

Extractos de la transcripción de vídeo

<p>Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022</p>		
<p>Objetivo General: Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022</p>		
<p>Identificación de la fuente Consumidores en acción. (2021, 5, 27). Reclamos en los servicios públicos [video]. https://www.youtube.com/watch?v=SghrMx4KSUA</p>		
<p>Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria</p>		
<p>Fecha: 27 mayo del 2024</p>		
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>1. Dra. Valeria En principio el deber de información de la empresa debe estar presente en todo momento durante la relación de consumo. En primer lugar, informando al usuario las condiciones de prestación del servicio como, por ejemplo: que se deben cumplir las condiciones vigentes de prestación para dar de alta a un servicio. El usuario tiene derecho a reclamar ante cualquier incumplimiento del contrato en la prestación del servicio en Argentina en los recibos de servicios se inserta una nota informando al usuario que de estar en desacuerdo con la facturación puede reclamar en el marco de la Ley 24240.</p> <p>Alejandra Las empresas no informan fehacientemente sobre las condiciones de prestación del servicio, los usuarios no conocen el contenido de su contrato ya que no leen el mismo al estar impreso en letra diminuta. El aviso en el recibo también está escrito en letra muy pequeña. A los concesionarios no les interesa informar a los usuarios para evitar la presentación de reclamos.</p>	<p>1. La especialista destacó que el concesionario está obligado a informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio y que el usuario tiene derecho a reclamar si se incumplen dichas condiciones.</p> <p>La presentadora comentó que los usuarios no leen el contrato porque está impreso con letra muy pequeña. Además, afirmó que las empresas no brindan información al usuario para dificultar la presentación de reclamos.</p>	<p>La Dra. Vaccaro afirmó que la concesionaria debe informar al usuario sobre las condiciones de prestación del servicio.</p> <p>La Sra. Ojeda añadió que los usuarios no leen el contrato y que las empresas abusan de su posición de dominio.</p> <p>La especialista recomendó que el usuario reclame cuando se vulneren sus derechos. Destacó la participación del regulador, la defensoría del pueblo y las asociaciones de consumidores en la defensa de los derechos de los consumidores. Expresó que los motivos más frecuentes de reclamación son el exceso en la facturación o la mala facturación.</p>
<p>2. Alejandra Cuando hay cortes imprevistos en el servicio, en los casos de monopolio como ocurre en los servicios de agua y de electricidad, el usuario es el rehén del concesionario pues cuando se aumenta la tarifa la empresa la aplica de inmediato, pero si el usuario deja de pagar por este problema se le aplican cargos al monto facturado.</p> <p>Dra. Valeria</p>	<p>2. La conductora presentó el caso de las interrupciones del servicio y como perjudican al usuario, las reclamaciones no son atendidas por la empresa. En tanto, que esta aplica sin demora los incrementos de tarifa otorgados.</p> <p>La abogada enfatizó que el usuario debe recibir un trato digno y equitativo de parte de la empresa. Añadió además</p>	

La reciprocidad de trato está establecida en la normativa y consiste en el trato digno y equitativo que se le debe brindar al usuario. Si el concesionario cobra el incremento autorizado antes de su vigencia, el usuario puede reclamar y hacer un pago en disconformidad para evitar el corte del servicio por falta de pago. En caso de obtener la devolución del exceso pagado, se debe aplicar al reintegro las moras que aplica el concesionario para los pagos hechos fuera de plazo.

Si el usuario detecta un concepto que no corresponde incluir, debe hacer el reclamo y no pagar el monto en reclamación, al pagar en disconformidad paga la parte no controvertida.

3. Alejandra

Hay empresas que no han invertido en el mantenimiento ni la modernización para brindar un buen servicio y este es deficiente. Sin embargo, están muy atentos para aplicar aumentos de tarifas y cortar el servicio ante la falta de pago del usuario en cambio demoran en la solución de los reclamos.

Dra. Valeria

Es importante la participación de instituciones como el regulador, la Defensoría del Pueblo y las asociaciones de consumidores que trabajan con el regulador en las comisiones de usuarios para llevar los reclamos de los consumidores, pero su opinión no es vinculante.

Pero, existe la posibilidad de participar y realizar acciones en defensa de los derechos de los usuarios y se ha podido mejorar la situación.

Los puntos más sensibles como los daños ocasionados por la interrupción súbita del servicio y los temas de sobrefacturación o mala facturación son los que originan la mayor cantidad de reclamos de los usuarios y sobre todo el sentimiento de abandono al no tener respuesta a su reclamación.

Es necesario que las empresas coloquen en los recibos que no hay deuda pues después aparecen consumos no registrados por problemas del mismo medidor, la empresa realiza la facturación por mayor consumo en determinado momento. Por lo general los usuarios

que cuando la empresa cobra la nueva tarifa antes de su vigencia el usuario debe presentar un reclamo y hacer el pago solo del monto no controvertido.

3. La entrevistadora mencionó que existen empresas que brindan un mal servicio debido a que no han invertido en mejorar sus instalaciones. Sin embargo, cobran las alzas de tarifa, cortan el servicio por falta de pago y demoran en resolver los reclamos.

La experta relevó la participación del organismo regulador, la Defensoría del Pueblo y las asociaciones de consumidores en la defensa de los derechos del consumidor.

Además, destacó que entre los motivos mas frecuentes de reclamación se encuentran la sobrefacturación o la mala facturación.

tienen la idea de que hay que pagar la factura y suscribe un convenio de pago que se hace impagable, tiempo después cuando consultan a la asociación ya no es posible hacer algo por que el usuario ya ha reconocido la deuda al suscribir un convenio de pago en cuotas.

En las audiencias públicas de los reguladores se debería tratar no sólo el incremento de la tarifa sino también la actualización de la tarifa social, la extensión de la red, la calidad del servicio, entre otros temas. Estos son temas complejos pues hay sitios donde las redes no llegan.

Para finalizar el usuario debe reclamar, saber que tiene derecho a hacer reclamos.

Tabla 15*Análisis de Manual*

Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022			
Objetivo específico 1: Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022			
Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria			
Fecha: 27 mayo del 2024			
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). (2017). Manual sobre protección de los consumidores.</p> <p>El enlace del documento se encuentra en la sección Referencias.</p>	<p>X. La información y la educación de los consumidores</p> <p>A. LA INFORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES</p> <p>“[...] La educación de los consumidores alude al proceso por el que se adquieren conocimientos y habilidades para gestionar los recursos a disposición de los consumidores y se adoptan medidas para reforzar su competencia en la toma de decisiones. [...] En cambio, la información de los consumidores se refiere a la facilitación de datos relativos [...] al derecho aplicable o el organismo encargado de regular un sector determinado [...]” (p.84).</p>	<p>Se hace la diferenciación entre educación e información a los usuarios.</p>	<p>La información al consumidor cobra sentido si coexiste con un proceso continuo de educación en sus derechos y deberes.</p> <p>Es necesario que el usuario tenga la capacidad de distinguir entre distintos tipos de fuente de información.</p>
	<p>D. La información de los consumidores</p> <p>“[...] Estas son algunas de las formas en que se pone información a disposición de los consumidores:</p> <p>Las noticias aparecidas en los medios de comunicación por contraposición a la publicidad pagada. Parte de esta información puede haber sido introducida en un ejercicio de relaciones públicas de las empresas y en consecuencia, puede haber equívocos a la hora de distinguir la publicidad del educación o la información. Los informes públicos, los grupos de consumidores, los periodistas, las publicaciones especializadas en consumo y otras entidades no comerciales pueden generar información independiente [...]” (p.86).</p> <p>“[...] Resulta especialmente necesario informar a los consumidores cuando:</p>	<p>Se desarrollan las fuentes de información distinguiendo entre fuentes interesadas y fuentes independientes.</p> <p>Resaltando especialmente la necesidad de información del consumidor, en especial en casos como el del servicio público de electricidad.</p>	

[...] Los productos son
técnicamente complejos [...]" (p.
86).

Tabla 16

Análisis de Directrices

<p>Objetivo específico 2: Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad se respetarían los derechos de los usuarios aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022</p>			
<p>Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria</p>			
<p>Fecha: 27 mayo del 2024</p>			
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Directrices para la Protección del Consumidor. (2016).</p>	<p>A. Políticas nacionales para la protección del consumidor “14. Los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten: [...] d) Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos. [...] i) Educación de los consumidores y las empresas “[...] (pp.9-10).</p>	<p>Se dispone que las cláusulas de los contratos sean de fácil comprensión y también que sea política de estado la educación de los usuarios y las empresas.</p>	<p>La condición fundamental para que los usuarios pueden ejercer sus derechos en la reclamación es que se les brinde información contractual clara y de fácil comprensión. Así como el conocimiento del procedimiento vigente. El estado debe actualizar y mejorar la normativa relacionada con información y capacitación de los usuarios.</p>
	<p>C. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores 26. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos esenciales en los contratos y [...]” (pp.12-13)</p>	<p>En los contratos de adhesión se debería buscar proteger al usuario de cláusulas injustas y también incluir el respeto a los derechos del consumidor.</p>	
	<p>F. Solución de controversias y compensación “39. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes para obtener compensación y solucionar controversias. Se debe mejorar el acceso a los mecanismos de solución de controversias y de compensación, incluidos los medios alternativos de solución de controversias, [...]” (p.15).</p>	<p>El regulador debe impulsar el conocimiento de los usuarios acerca del procedimiento de reclamaciones, así como facilitar el acceso al procedimiento e implementar mecanismos alternativos.</p>	
	<p>K. Medidas relativas a ámbitos específico “77. Servicios públicos. Los Estados Miembros deben promover el acceso universal a los servicios públicos y formular, mantener o reforzar políticas nacionales para mejorar las normas y leyes relativas a la prestación de</p>	<p>El Estado debe adoptar una política de actualización y mejora de la normativa relacionada, entre otros temas, a la información para los usuarios así como al procedimiento de reclamación.</p>	

servicios, la información del consumidor, los depósitos de garantía y el pago por anticipado del servicio, los recargos por demora en el pago, la cesación y el establecimiento de un servicio, el establecimiento de planes de pago, y la solución de controversias entre los consumidores y los proveedores de servicios públicos, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja” (p.24).

Tabla 17

Análisis de Informe

Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022			
Objetivo General: Analizar como en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022			
Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria			
Fecha: 27 mayo del 2024			
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>Defensoría del Pueblo [DP]. (2021). En defensa de las personas usuarias del servicio de electricidad: Evitemos cortes masivos y cobros excesivos.</p> <p>El enlace del documento se encuentra en la sección Referencias.</p>	<p>Capítulo IV</p> <p>1. “La Defensoría del Pueblo ha observado con preocupación que se han emitido resoluciones que no se pronuncian en base a la materia quejada, [...] esto es se incumple con el requisito de validez de los actos administrativos [...]” (p.41).</p>	<p>En la primera instancia las concesionarias no cumplen con la debida motivación de sus resoluciones.</p>	<p>Antes de presentar la conclusión es pertinente indicar que: el informe fue elaborado durante la pandemia y en ese entonces coexistían dos procedimientos para reclamar. Sin embargo, en el mismo informe se indica que los problemas son similares.</p>
	<p>2. “Se ha advertido que muchas resoluciones, al decidir sobre un determinado reclamo o recurso, no se pronuncian sobre el monto de la deuda a cargo del ciudadano ni el plazo del que dispone para efectuar el pago, particularidades que deben establecerse con precisión en la parte resolutive del acto administrativo [...]” (p.41).</p>	<p>Las resoluciones no establecen con claridad el monto a pagar ni el plazo de aplicación de la medida.</p>	
	<p>3. En la LPAG “se establece la posibilidad de reorientar los recursos administrativos mal calificados por los recurrentes. Sin embargo, esta recalificación a cargo del órgano administrativo (en este caso, las empresas eléctricas), debe encontrarse debidamente sustentada [...]” (p.41).</p>	<p>Se recalificaron reclamaciones sin el debido sustento.</p>	
	<p>4. “[...] la cantidad de apelaciones se encuentra muy por debajo del número de resoluciones insatisfactorias para el usuario: únicamente el 4% de las resoluciones desfavorables han sido cuestionadas. Adicionalmente, es conveniente mencionar que más del 44% de las apelaciones resueltas por la</p>	<p>El usuario no recurre a la segunda instancia por desconocer la normativa, siendo probable que obtenga una resolución parcial o totalmente favorable. El porcentaje de apelaciones fue aproximadamente el 4% del total de reclamaciones</p>	

JARU le han dado total o parcialmente la razón al usuario, por lo que se evidencia la necesidad de impulsar el acceso a dicho recurso, a fin de lograr la restitución de los derechos de los ciudadanos [...]” (p.42).

denegadas por la concesionaria.

Tabla 18

Análisis de Directiva

Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022			
Objetivo específico 1: Analizar de qué modo en los folletos del servicio público de electricidad se atendería contra el derecho a la información de los usuarios en el distrito de Lima, 2022			
Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria			
Fecha: 27 mayo del 2024			
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Unión Europea. Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo. (2022) El enlace del documento se encuentra en la sección Referencias.	III. Empoderamiento y protección del consumidor. Artículo 10 Derechos contractuales básicos 3. “[...] Se suministrará a los clientes finales un resumen de las condiciones contractuales principales expresadas de manera clara y concisa y en un lenguaje simple” (p.23). 8. “Los suministradores ofrecerán a los clientes finales condiciones generales equitativas y transparentes que se proporcionarán expresadas en un lenguaje sencillo y sin ambigüedades y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los consumidores, por ejemplo, una documentación contractual excesiva [...]” (p.24).	En el artículo 10 se precisa que la información a entregar a los consumidores en general y a los usuarios en particular debe ser fácil de comprender para que puedan ejercer sus derechos.	En la Directiva de la UE se dispone que tanto la información contractual y de facturación que el proveedor entrega a los usuarios deberá ser de fácil comprensión.
	Artículo 18 Facturas e información sobre la facturación “1. Los Estados miembros garantizarán que las facturas y la información sobre la facturación sean precisas, fácilmente comprensibles, claras y concisas y sencillas para los usuarios, y por que [sic] se presenten de manera que facilite la comparación por parte de los clientes finales. Los clientes finales que lo soliciten recibirán una explicación clara y comprensible sobre los conceptos en que está basada su factura, sobre todo cuando las facturas no se basen en el consumo real” (p.29).	En el artículo 18 se dan los lineamientos para que la información dada en los recibos del servicio sea de comprensión fácil.	

Tabla 19*Análisis de Recomendación*

Título: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022			
Objetivo específico 2: Analizar de qué manera en las reclamaciones del servicio público de electricidad se respetarían los derechos de los usuarios aplicando el principio del debido procedimiento en el distrito de Lima, 2022			
Autora: Falla Cordero, Liliam Victoria			
Fecha: 27 mayo del 2024			
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores. (2013).	II. Marcos nacionales para la resolución de disputas y resarcimiento A. Mecanismos de resolución de disputas y resarcimiento para consumidores que actúan de manera individual "3. Estos mecanismos deberían diseñarse para ser suficientemente accesibles y fáciles de usar con el fin de permitir a los consumidores elegir y conducir el procedimiento sin necesidad de representación o ayuda jurídica en la medida de lo posible" (p.9).	Se recomendó que los procedimientos de reclamación se diseñen de tal forma que los usuarios sean capaces de conducir la defensa de sus derechos sin necesidad de ayuda.	Las sugerencias dadas apuntan a que el usuario sea educado e informado para ejercer sus derechos en una reclamación. el regulador debería tener una potestad de lograr que el usuario perjudicado sea resarcido. Es conveniente disponer de un sistema para reunir las quejas de los usuarios.
El enlace del documento se encuentra en la sección Referencias.	"4. Los consumidores deberían contar con información clara, amplia y precisa del procedimiento, incluyendo el proceso para iniciar una queja y elegir un mecanismo de resolución de disputas, los costos y duración esperados del procedimiento, resultados posibles, instancias de apelación y si el resultado es o no obligatorio" (p.9). "5. Estos mecanismos deberían ser diseñados para que los consumidores puedan utilizarlos con información o ayuda adicional mínima (por ejemplo, a través del uso de formatos estándar para facilitar la presentación de los documentos necesarios)" (p.9).	Los usuarios deberían poder elegir el mecanismo de solución de reclamaciones debe conocer bien el procedimiento en sí. Se propone ayudar a los usuarios, entregando un formato en el que se indiquen los documentos a adjuntar con la reclamación.	

<p>C. Mecanismos para que las autoridades de protección al consumidor obtengan o faciliten el resarcimiento a nombre de los consumidores</p> <p>“1. Los Países miembros deberían trabajar para asegurar que las autoridades de protección al consumidor tengan la capacidad de tomar acciones y obtener o facilitar el resarcimiento para consumidores, incluyendo resarcimiento monetario. Cuando sea el caso, al buscar tales soluciones, las autoridades de protección al consumidor podrán ayudarse de otras entidades, tal como las organizaciones privadas de consumidores” (p.11).</p>	<p>El regulador debería tener la capacidad de lograr que se resarza al consumidor por los perjuicios ocasionados.</p>
<hr/> <p>V. Mecanismos de recolección de quejas de consumidores y análisis de tendencias de mercado</p> <p>1. Los Países miembros deberían trabajar para asegurar que cuentan con sistemas en funcionamiento para recolectar las quejas de los consumidores y, si es necesario, analizar las tendencias del mercado. (p.13)</p>	<p>Se sugiere implementar un sistema para reunir las quejas de los usuarios.</p>

Anexo 3 Fichas de validación de instrumento



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1. **Apellidos y Nombres** : Urteaga Regal, Carlos Alberto
2. **Cargo e institución donde labora** : Docente UCV
3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación** : Guía de Entrevista
4. **Autor de instrumento** : Falla Cordero, Liliam Victoria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MÍNIMAMENTE 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	Este 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

si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Firma del experto informante
Urteaga Regal, Carlos Alberto
 DNI:
 Telf.:

Lima, 14 de junio del 2023

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- | | |
|--|--|
| 1. Apellidos y Nombres | Abarca Ancori, Alfredo |
| 2. Cargo e institución donde labora | Jefe de Oficina de Control de Pérdidas – Electro Sur Este S.A.A. |
| 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación | Guía de Entrevista |
| 4. Autor de instrumento | Falla Cordero, Lilliam Victoria |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE 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	Este 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

si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%



Firma del experto informante
Abarca Ancori, Alfredo
 DNI: 23863536
 Telf. 953759812

Lima, 18 de junio del 2023


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ABARCA ANCORI, ALFREDO DNI 23863536	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN SISTEMAS ENERGÉTICOS Fecha de diploma: 13/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/08/2016 Fecha egreso: 25/08/2018	CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES - CAEN PERU
ABARCA ANCORI, ALFREDO DNI 23863536	BACHILLER EN INGENIERIA ELECTRICA Fecha de diploma: 10/08/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
ABARCA ANCORI, ALFREDO DNI 23863536	MAGISTER EN DIRECCION DE EMPRESAS DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN PERU
ABARCA ANCORI, ALFREDO DNI 23863536	TITULO DE INGENIERO ELECTRICISTA Fecha de diploma: 25/03/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
ABARCA ANCORI, ALFREDO DNI 23863536	INGENIERO ELECTRICISTA Fecha de diploma: 25/03/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

1. **Apellidos y Nombres** : Armas Infante Jamber Humberto
2. **Cargo e institución donde labora** : Director de Comercialización y Regulación Empresa de Generación Huallaga S.A.
3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación** : Guía de Entrevista
4. **Autor de instrumento** : Falla Cordero, Liliam Victoria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE 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	Este 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	

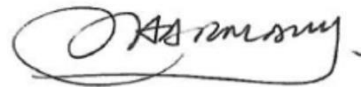
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%


Lima, 14 de junio del 2023

 Firma del experto informante
Armas Infante Jamber Humberto
 DNI: 10491557
 Telf.: 10491557


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARMAS INFANTE, JAMBER HUMBERTO DNI 10491557	TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO ELECTRICISTA Fecha de diploma: 20/07/82 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
ARMAS INFANTE, JAMBER HUMBERTO DNI 10491557	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCION EN INGENIERIA ELECTRICA Fecha de diploma: 10/08/77 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
ARMAS INFANTE, JAMBER HUMBERTO DNI 10491557	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/04/1981 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
ARMAS INFANTE, JAMBER HUMBERTO DNI 10491557	MAGISTER ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/04/1981 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>

Anexo 5 Consentimiento informado



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Investigadora: Liliam Victoria Falla Cordero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022”, cuyo objetivo es analizar cómo en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto del problema de investigación consiste en dar visibilidad al acceso a la información de los usuarios del servicio público de electricidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente :

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la NO existencia de riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Falla Cordero, Liliam Victoria email: lfallac@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Wenzel Miranda, Eliseo Segundo email: EWENZEL@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Crisólogo Cáceres Valle

Fecha y hora:



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Investigadora: Liliam Victoria Falla Cordero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022", cuyo objetivo es analizar cómo en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto del problema de investigación consiste en dar visibilidad al acceso a la información de los usuarios del servicio público de electricidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicar al participante la NO existencia de riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Falla Cordero, Liliam Victoria email: lfallac@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Wenzel Miranda, Eliseo Segundo email: EWENZEL@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: EUGENIO TEOFILO LINDO VILCHEZ

Fecha y hora: 15 mayo 2024. 9.30 h

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Investigadora: Liliam Victoria Falla Cordero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022”, cuyo objetivo es analizar cómo en las reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto del problema de investigación consiste en dar visibilidad al acceso a la información de los usuarios del servicio público de electricidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente :

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la NO existencia de riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Falla Cordero, Liliam Victoria email: lfallac@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Wenzel Miranda, Eliseo Segundo email: EWENZEL@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: MELISSA BLANCO RUIZ

Fecha y hora: 16-05-2024



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Investigadora: Liliam Victoria Falla Cordero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022”, cuyo objetivo es reclamar que el derecho a la defensa de los usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría en el distrito de Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto del problema de investigación consiste en el acceso a la información de los usuarios del servicio público de electricidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente :

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la NO existencia de riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Falla Cordero, Liliam Victoria email: lfallac@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Wenzel Miranda, Eliseo Segundo email: EWENZEL@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: José Francisco Estrada Cotrina

Fecha y hora: 10/04/2024



JOSE FRANCISCO ESTRADA COTRINA
INGENIERO ELECTRICISTA
Reg. del Colegio de Ingenieros N° 23946

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Investigadora: Liliam Victoria Falla Cordero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022", cuyo objetivo es reclamar de usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto del problema de investigación consiste en el acceso a la información de los usuarios del servicio público de electricidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente :

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicar al participante la NO existencia de riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Falla Cordero, Liliam Victoria email: lfallac@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Wenzel Miranda, Eliseo Segundo email: EWENZEL@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Victor Manuel Purilla Flores

Fecha y hora: 29 de abril de 2024



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022

Investigadora: Liliam Victoria Falla Cordero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022", cuyo objetivo es reclamar que los usuarios del servicio público de electricidad se vulneraría el derecho a la defensa en el distrito de Lima, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto del problema de investigación consiste en el acceso a la información de los usuarios del servicio público de electricidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Las reclamaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y el derecho a la defensa, distrito de Lima 2022".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Indicar al participante la NO existencia de riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora, Falla Cordero, Liliam Victoria email: lfallac@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Wenzel Miranda, Eliseo Segundo email: EWENZEL@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: FALLA WILFREDO LILIAM VICTORIA CORDERO

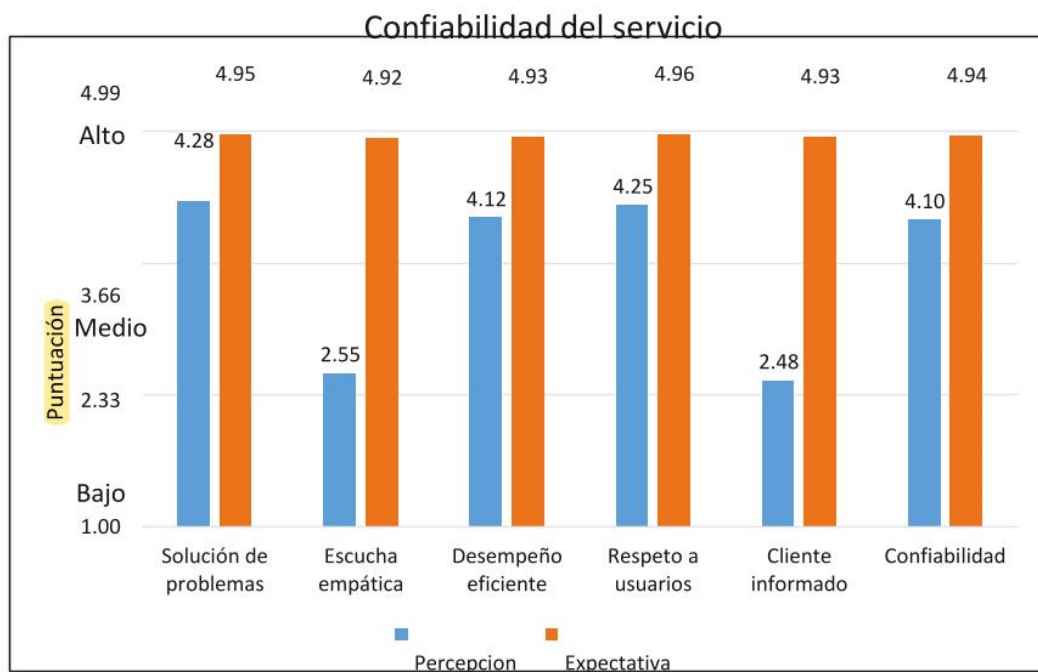
Fecha y hora: 04 DE JUNIO DE 2024

Anexo 9 Otras evidencias

En la tesis de Carhuapoma y Caro (2019) se encuentra el resultado obtenido para la confiabilidad del servicio prestado por el Electrocentro en la ciudad de La Oroya. A continuación, se presenta el diagrama de barras donde se compara la expectativa con la percepción de la calidad del servicio percibida por los usuarios, mencionado en la Introducción:

Figura 1

Comparación de la expectativa con la percepción de la calidad de servicio



En el informe especial N° 14-2021-DP de la Defensoría del Pueblo se incluye estadística por tipo de reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad elaborada de Osinergmin, aludida en la Introducción, se presenta a continuación:

Figura 2

Estadística de reclamaciones periodo 2015 – 2020

Cuadro n°19
Reclamos de los servicios de electricidad

Tipo de reclamo	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo excesivo / excesiva facturación	86 697	106 126	95 782	99 849	122 598	333 563
Otros	15 228	20 548	22 280	20 595	25 220	51 051
Calidad de producto y / o suministro	9 250	8 741	9 074	8 933	10 706	6 599
Nuevos suministros o modificación de existentes	2 255	2 674	2 707	5 394	5 137	5 282
Por alumbrado público	2 901	3 033	3 241	3 513	3 688	5 471
Deuda de terceros	1 533	1 429	1 324	1 521	1 514	10 188
Recupero de consumos no registrados	1 649	2 174	2 941	2 799	3 541	1 874
Por no entrega de recibo	946	1 952	1 838	2 142	2 292	2 512
Corte y reconexión	1 250	1 452	1 768	1 784	1 791	2 365
Medidor malogrado / defectuoso	827	1 305	1 272	1 064	1 400	711
Opciones tarifarias	350	420	394	404	616	4 025
Compensaciones	271	273	341	3 959	243	509
Contribuciones reembolsables	69	119	94	68	74	3 391
Instalaciones defectuosas / peligrosas	91	62	54	36	50	38
Retiro y / o reubicación de instalaciones	65	90	38	40	30	14
Por cobro de reemplazo de medidor	1	1	2	1		1
Total general	123 383	150 399	143 150	152 102	178 900	427 594

Fuente: Osinerghmin

A modo de ilustración, a continuación, se presenta un cuadro la publicación de Osinerghmin (2017) en el que se grafican las funciones del regulador en el sector electricidad como sigue:

Figura 3

Funciones de Osinerghmin

Cuadro 4-2
Procesos atendidos en Osinerghmin en el sector electricidad por grupos de interés

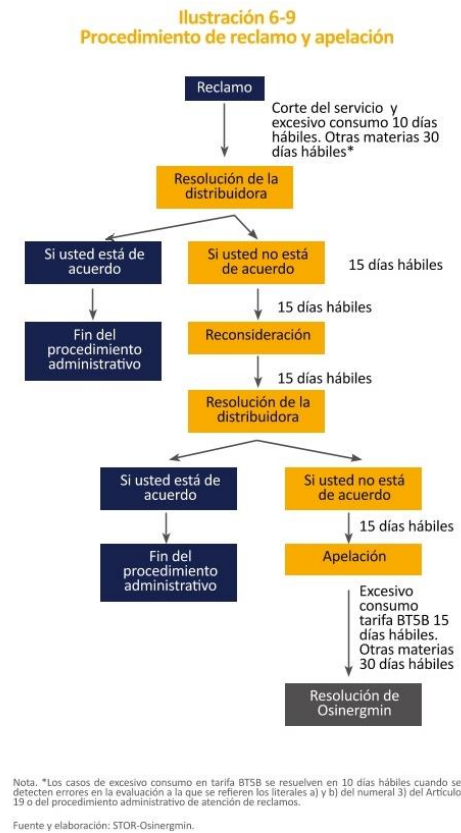
Sector	Ciudadano	Empresa	Gobierno
Electricidad	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y trámite • Atención de apelaciones y medidas cautelares y quejas. • Atención de denuncias. • Atención de solicitudes de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y fiscalización. • Fijación de tarifas eléctricas. • Atención de solicitudes (fuerza mayor, riesgo eléctrico, reconsideraciones y apelaciones). • Solución de controversias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas normativas. • Opinión de Contratos de Concesión.

Fuente y elaboración: Osinerghmin.

Siendo OSINERGMIN el regulador del sector electricidad ha aprobado la Directiva de Reclamos, cuyo proceso se presenta en la siguiente figura incluida en su publicación del 2017:

Figura 4

Procedimiento de reclamo y apelación



Por último, se muestra el reverso de un recibo de ENEL donde se puede apreciar que se ha incluido información sobre los conceptos que aparecen en el recibo. El tamaño corresponde al del recibo original.

Figura 5

Reverso de recibo ENEL

Haz un espacio para relajarte con
Enel Beneficios
Y disfruta al máximo estas promociones

M MONTALVO 30% DSCTO. En productos y spa

Winters 20% DSCTO. En cortes

SPORTLIFE FITNESS CIUDAD Plan de 3 meses a s/599



Paga tus recibos sin salir de casa por cualquiera de estos canales:

Desde Enel por Enel App Clientes Perú:

Web App

Banca por Internet:

BBVA BCP BenBif

Billetes Electrónicos:

tunki

También puedes pagar de manera presencial en los siguientes centros:

Banca Presenciales: **BenBif**

Agentes: **BBVA BCP BenBif**

Otros: **QAPAQ**

TU PAGO SE ACTUALIZA DE INMEDIATO

Además, puedes pagar la deuda anterior hasta antes del vencimiento de tu último recibo emitido. Si pagas en BBVA, Agencia BBVA, Interbank o BCP (App) y tienes deuda anterior, se mostrará primero ésta. Luego de realizado el pago, se aparecerá recién el monto de tu último recibo. Si se encuentran sin luz, el pago por estos canales, se genera la orden de reconexión de manera inmediata y la reconexión será dentro de las 24 hrs.



NUESTRO HORARIO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIO ES:

LUNES A VIERNES DE 08:00 A 05:00 PM
SABADOS DE LAS 08:00 A.M.A 1:00 PM

San Miguel: Calle César López Rojas 155 - Urb. Maranya
Cercado de Lima: Esq. Conde Superunda y Rufino Torrico s/n /
San Juan de Lurigancho: Av. Próceros de la Independencia 3045 - 3075
Puente Piedra: Mz. C Lt. 16 Urb. Sto. Domingo, Altura Km. 30 Pan. Norte
Callao: Av. Sáenz Peña 1018 - Bellavista
Comas: Av. Túpac Amaru 1362
Megaplaya: Alfredo Mendiola 3698 - Tienda 146 - 2do piso
Minka: Av. Argentina 3093 Fabellón 4 - Callao /
Barranca: Jr. Alfonso Ugarte 280
Huaral: Av. Del Solar 201
Huacho: Calle Colón 601 Tiendas 110,112,114, 116 C.C. Plaza Del Sol

Descripción de conceptos facturados

Cargo Fijo: Cargo asociado al costo de las actividades de lectura de los medidores, procesamiento y emisión de facturas, su reparto y cobranza.

Cargo por Reparación y Mantenimiento de la Conexión: Cargo para el mantenimiento de la conexión y su reposición al final de su vida útil.

Alumbrado Público: Cargo para la iluminación de avenidas, calles, plazas y otros lugares públicos.

Interés Compensatorio y Moratorio: Interés y recargo por mora de pago a pagos posteriores a la fecha de vencimiento.

Cargo por Energía: Es la facturación del consumo de energía activa del periodo facturado.

Compensación por Calidad de Suministro, Producto o Alumbrado Público: Descuento semestral aplicado a los clientes afectados por incumplimientos a los niveles establecidos en la Norma Técnica de calidad de los Servicios Eléctricos.

Compensación por interrupciones mayores a 4 horas: Se descuenta mensualmente a los clientes que en el periodo facturado hayan tenido interrupciones cuya duración haya sido mayor a 4 horas consecutivas o imputables a la distribución.

Corte y Reconexión: Cargo que se aplica a los clientes cuyo servicio ha sido cortado por deuda, seguridad u otro establecido en la Ley de Concesiones Eléctricas.

Resumen de la Directiva "Procedimiento Administrativo de la Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural (Resolución OSINERGMIN N° 268-2014-OS/CD)

Cualquier persona natural o jurídica que acredite su condición de titular del suministro, usuario del servicio instalado o tercero con legítimo interés, puede presentar ante el reclamador o sobre cualquier conflicto oriundo de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural. El reclamo puede ser interpuesto a través de un representante facultado con poder general mediante carta poder simple. El reclamante envía su solicitud mediante resolución, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles para los reclamos por corte y treinta (30) días hábiles para el resto de casos, contados a partir del día siguiente de la fecha en que el reclamo fue recepcionado o subsanado.

*Las guías de orientación al usuario para presentar reclamos por el servicio público de electricidad, están disponibles en nuestra página web www.enel.pe así como en la página web de OSINERGMIN. Asimismo, la folletería impresa con esta información puede ser obtenida de manera gratuita en nuestros Centros de Servicios ubicados en nuestra zona de concesión.

Ayúdanos a que estas personas regresen a casa. Si has visto a alguno de ellos, comunícalo al 330-7068 P.N.P. DIRINCRI.



Valeria Valentina Graterol, Mendoza 34 años - Barravista Callao



Cristian Eduardo Vallo Manosalva 14 años - Santa Anita



Leyker Alexander Oropeza Fernández 22 años - Lima Miraflores



Jean Marco Romero Ojeda 25 años - San Miguel



Cirilo Marquez Vega 76 años - San Juan de Lurigancho



Antonio Noel Rondon Cerna 48 años - Rimac

Entrevista

En la siguiente imagen se puede ver al entrevistado Dr. Crisólogo Cáceres con la autora en la puerta de ingreso a Radio Nacional del Perú el 21 de agosto del 2023.

