



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad  
en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ABOGADO**

**AUTOR:**

Alvarado Panduro, Edwin (ORCID: 0000-0002-0676-6192)

Requejo Guevara, Darío (ORCID: 0000-0003-3541-4943)

**ASESOR:**

Dr. Cabeza Molina Luis Felipe (ORCID: 0000-0002-5800-0199)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho Administrativo

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, por seguir otorgándonos vida y salud, él nos otorga esa fuerza para seguir con este gran proyecto para conseguir nuestro anhelo más deseado. A mis queridos Padres, por formarnos personas de bien con valores y virtudes, gracias a ello pudimos continuar para llegar hasta aquí. A mí Familia que estuvieron siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Edwin

A Dios y a mis adorados padres, quienes son el soporte para seguir adelante y así ver cristalizado mi sueño de ser un profesional de éxito.

Darío

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Derecho y Humanidades, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra Formación Profesional, de manera especial, al master Luis Felipe Cabeza Molina tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, a los trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A, Clientes de esta concesionaria eléctrica de la Provincia de Moyobamba por su valioso aporte para nuestra investigación.

Edwin

Agradezco a mi alma mater por haberme permitido formarme en sus aulas, compartiendo ilusiones y anhelos, con constancia dedicación y esfuerzo alcanzamos nuestros sueños, gracias.

Darío

## Índice

Caratula .....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de abreviaturas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGIA .....	11
<b>3.1 Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	11
<b>3.2 Categorías, Sub Categorías y Matriz de Categorización Apriorística</b> 12	
<b>3.3 Escenario de Estudio</b> .....	13
<b>3.4 Participantes</b> .....	13
<b>3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	13
<b>3.6 Procedimiento</b> .....	14
<b>3.7 Rigor científico</b> .....	14
<b>3.8 Método de análisis de datos</b> .....	15
<b>3.9 Aspectos éticos</b> .....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
VII. REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	
ANEXO 01: Declaratoria de Originalidad de Autores	
ANEXOS 02:Declaratoria de Autenticidad del Asesor	
ANEXOS 03: Acta de Sustentación del Trabajo de Tesis	
ANEXOS 04: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	
ANEXO 05: Matriz de Categorización Apriorística	
ANEXO 07: Solicitud de autorización	

ANEXO 08: Autorización para realizar investigación de tesis

ANEXO 09: GUIA DE ENTREVISTA

ANEXO 10: ENTREVISTAS DESARROLLADAS

ANEXO 11: PANTALLAZO TURNITIN

ANEXO 12: VISTAS FOTOGRÁFICAS

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba.....	17
<b>Tabla 2:</b> Factores que influyen para el cobro abusivo en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.....	19
<b>Tabla 3:</b> Cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba.....	22

## Índice de abreviaturas

**CC:** Código civil.

**CSJ:** Corte Superior de Justicia.

**DD. HH:** Derechos Humanos.

**IEC:** Comisión Electrotécnica Internacional.

**PUCP:** La Pontificia Universidad Católica del Perú

## Resumen

La presente investigación desarrollada tuvo por objetivo determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020, siendo una investigación básica, con diseño fenomenológica, como población se ha considerado la empresa Electro Oriente S.A de Moyobamba, la muestra utilizada ha sido cinco expertos, aplicando la técnica de la entrevista a expertos, habiéndose utilizado como instrumentos la guía de entrevista; obteniendo como resultados los formatos de reclamos contienen espacios en blanco para ser llenados por el usuario cuyas indicaciones para el llenado del mismo se encuentran en el mismo formato lo cual facilita al usuario su comprensión para expresar su malestar por posibles cobros excesivos, dado que son de fácil comprensión de los usuarios a través de los formatos de atención, porque en oportunidades se realiza de acuerdo a la lectura del medidor que no coincide con los cobros, como por ejemplo en el caso del servicio eléctrico Soritor contamos con mayor porcentaje de clientes de zona rurales.; llegándose a la conclusión que se logró demostrar que resulta eficaz la atención de los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020; esto en razón de que los formatos de reclamos son impuestos por parte de OSINERGMIN conforme a la resolución N° 269-2014/CD, exigiendo de esta manera a la concesionaria su fiel cumplimiento.

**Palabras Claves:** Reclamos, cobros abusivos, servicio público de electricidad.

## **Abstract**

The objective of the present investigation carried out was to determine whether the claims for abusive charges in the public electricity service in Electro Oriente SA Moyobamba, 2020, being a basic investigation, with a phenomenological design, as a population, the company Electro Oriente SAC of Moyobamba, the sample used was five experts, applying the technique of interviewing experts, having used the interview guide as instruments; Obtaining as a result, the claim forms contain blank spaces to be filled in by the user whose indications for filling it out are in the same format, which facilitates the user's understanding to express their discomfort due to possible excessive charges, since they are of easy understanding of the users through the attention formats, because sometimes it is done according to the meter reading that does not coincide with the charges, as for example in the case of the Soritor electric service we have a higher percentage of customers in the area rural .; reaching the conclusion that it was possible to demonstrate that the attention of claims for abusive charges in the public electricity service in Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020 is effective; This is due to the fact that the claim forms are imposed by OSINERGMIN in accordance with resolution No. 269-2014 / CD, thus requiring the concessionaire to comply with it.

**Keywords:** Claims, abusive charges, public electricity service.

## I. INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos de energía tiene las características del monopolio natural para evitar los costos sociales provocados por la ineficiencia motivada por las situaciones históricas que en la década de los noventas iniciaron un nuevo método de prestación de servicios, teniendo problemas de operación dentro de los que se encuentran, la fijación del precio máximo brinda a las empresas, la oportunidad de reducir la calidad de los servicios, que brindan a niveles subóptimos para aumentar el margen entre sus costos e ingresos, aumentando así sus ganancias. Por lo tanto, la determinación de los costos siempre se combina con la determinación de la calidad más baja.

La calidad más baja en los servicios de distribución de energía se logra en los siguientes aspectos, determinar las reglas responsables de las obligaciones técnicas de la empresa. Operador, por ejemplo, para la fuente de alimentación determinada para compensar la interrupción del servicio Sus responsabilidades y el contenido de mantener la franquicia; y también tienen obligaciones comerciales, como los usuarios solo necesitan obtener la cantidad exacta correspondiente a su consumo requerido. Distribuir recibos de servicio y proporcionar oficina de cobranza. Pago o atención de una solicitud o reclamación, y muchos otros aspectos. Todo esto y contenidos relacionados con la política pública nacional, como tener un mercado abierto a los servicios la supervisión de productos públicos constituye el diseño de supervisión.

Formulándose el problema general de la siguiente manera: ¿De qué manera resulta eficaz el Reclamo por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?; de ello se derivan las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuáles son los factores que influyen para los cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?, ¿ Determinar si se obtiene el cumplimiento de la prestación de servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?

Frente a lo formulado en el párrafo anterior se puntualiza como justificación de la presente investigación lo siguiente: práctica a razón que muchos

usuarios de los servicios públicos de electricidad han mostrado diversas evidencias sobre cobros abusivos e inexistentes problemática que no es solo a nivel regional sino nacional, es por ello que resulta necesario tener criterios que resuelvan esta controversia, así mediante la justificación teórica se busca relatar el nivel de certeza de aquella doctrina utilizada para presentar un reclamo por el excesivo monto de su facturación, y cuál es la obligación de aquellas empresas que brindan servicio de electricidad. A la vez la justificación metodológica una vez ejecutada busca crear conocimientos nuevos y/o actualizados, los mismos que valdrán de referencia y base para posibles cambios en la normativa sobre servicios públicos en electricidad vigente.

Llegado a este punto, nos planteamos como objetivo general conforme se suscribe a continuación: Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020; en seguida se derivan los objetivos específicos conforme se muestra: Analizar los factores que influyen para los cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020. Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020.

Finalmente, al ser la presente una investigación cualitativa, se ha planteado tentativamente la hipótesis general que se muestra a continuación:  $H_i$ : Es eficaz los Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020;  $H_0$ : No es eficaz los Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba 2020; y las hipótesis específicas son:  $H_1$ : La falta de supervisión del estado a los servicios de electricidad es un factor determinante que influye para la existencia de Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020.  $H_2$ : Durante el periodo 2020 la empresa Electro Oriente S.A. Moyobamba ha cumplido con la prestación de servicio público de electricidad.

## II. MARCO TEÓRICO

Para nuestra investigación tenemos diversos trabajos previos a nivel internacional que fundamentan nuestra investigación, así como la de Argyriades, D. (2012). *El servicio público en encrucijada, la importancia de la especialización de los servicios públicos*, revista científica de Ciencias Sociales, México; llego a la conclusión que al servir a los demás, la identidad, la ética, la reputación, la autonomía y la credibilidad son claves para sostener un grupo diverso que constituye una profesión de servicio público. Sus miembros pueden ser médicos, enfermeras, abogados, contables, gerentes, trabajadores sociales o educadores; fusiona a todos bajo el mismo banner. Aparte del hecho evidente de que reciben salarios de fondos públicos, todos son por el bien común, al servicio del bien común, no empresas privadas, ni partidos políticos ni grupos de presión, que dirigen el país de acuerdo con la ley. Los servicios públicos que sirven a los intereses generales y respetan su legitimidad en función de intereses específicos son el contenido de los servicios públicos profesionales.

Monsiváis, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. Revista científica Región y Sociedad, en la siguiente investigación concluye el resultado de la baja confianza política observada en este país está relacionada con la percepción pública del funcionamiento del sistema político. También se han logrado avances, lo que demuestra que alguna experiencia diaria con el desempeño del gobierno local es esencial para generar confianza en las agencias gubernamentales. Esto significa que si bien el sistema político de México se reforma constantemente, hay motivos para cuestionar la efectividad y la integridad del sistema político si no se satisface la experiencia directa de los bienes públicos locales. Así como la importancia de la política nacional en el apego del pueblo al sistema y el fortalecimiento de la democracia, no se puede ignorar la legitimidad del sistema político como dependiente de la calidad de los bienes públicos del pueblo.

Morales, H. (2019). *Opinión pública y salud: las discusiones sobre el desarrollo de los servicios de salud pública en El Salvador 1948-1957*, revista científica de estudios sociales y humanísticos, concluyendo que, a juicio de los médicos y estudiantes universitarios salvadoreños, fortalecieron el estilo de Foucault afirmando que, bajo un modelo de cuerpo sano, los mensajeros de la salud y el conocimiento son considerados un factor importante en el desarrollo físico. Sociedad e impacto de la sociedad, el defecto debe arreglarse en consecuencia. Esta percepción ha asegurado el surgimiento de la historia médica y ha dado forma a la opinión pública de El Salvador, especialmente a los interesados en el tema de los servicios de salud pública. En resumen, se puede proponer la siguiente hipótesis. Desde la década de 1950, el estado ha considerado la salud pública de acuerdo con la lógica de su sistema de influencia.

Rubio, J. (2019). *La contratación de los servicios jurídicos en la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*. España, Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica, en la siguiente investigación concluye que, los legisladores europeos sopesaron los fundamentos de contrataciones y argumentaron que la licitación no siempre tiene que ser pública o debe realizarse con el mismo grado de publicidad y seguridad. Cuando el entorno del mercado no requiera protección, los legisladores europeos no aplicarán las medidas y garantías especificadas en la directiva, ni las sopesarán con las medidas adecuadas. Y esto se ha tenido en cuenta a la hora de prestar servicios legales.

A nivel Nacional se tiene a Catalán, M. & da Cunha Frota, P. (2018). *Aportes para la comprensión de la arquitectura jurídica de la relación de consumo en el derecho brasileiro*. Perú. Revista de Derecho PUCP, concluyo que, A juzgar por algunos casos, la compra o uso de bienes y / o servicios no profesionales no traslada directamente el costo de los bienes y / o servicios a los precios de los profesionales, sino su uso en actividades comerciales. El ciclo productivo cierra claramente la sucesión de capital. En este esquema, resulta sin importancia si el usuario posee buena situación financiera, muy distinto a un experto (o no). Lo que importa es si los vendedores en el mercado de consumo

son vulnerables, a pesar de que ambos son expertos en el mismo campo. La vulnerabilidad debe ser demostrada por el reclamante.

Hernández, V. (2016). *La reingeniería del servicio público: el servicio universal de las telecomunicaciones*, Perú, Derecho PUCP, concluyo que esto nos permite pensar que el servicio universal es un sistema legal que trasciende el derecho consuetudinario y un sistema legal especial de derecho público que debe aplicarse cuando el mercado no puede satisfacer las necesidades básicas de la humanidad. El ordenamiento jurídico incluye Derecho Comunitario, Constitución, Legislación y Reglamentos de Implementación de la Organización de Telecomunicaciones. El marco legal define la prioridad del cumplimiento de las obligaciones del servicio universal. Métodos y procedimientos para planificar, cuantificar, asignar, verificar, modificar, actualizar y dar por terminado las obligaciones antes mencionadas de las agencias gubernamentales. Carta del patrocinador de obligación de servicio universal. Mecanismo de financiación y financiación.

Tornos, J. (2016). *Servicios públicos y remunicipalización*. Derecho PUCP, concluyo que, por lo general, hace unos años, los reguladores públicos actuaban como instituciones responsables de brindar servicios públicos e implementar los principios de accesibilidad, equidad, calidad, accesibilidad y continuidad, un departamento que debería servir como gestión de carrera. La autoridad competente debe gestionar y prestar servicios públicos y reducir la carga de las agencias gubernamentales para cobrar los cargos por servicios públicos (a menudo pagados en lugar de impuestos) y los costos de inversión en infraestructura. La autoridad competente debe aligerar la carga de estos asuntos a fin de fortalecer las obligaciones de gestión y gestión del franquiciado y determinar y controlar las comisiones.

Ahora bien, respecto al desarrollo de la primera tenemos a Arnedillo, (2011) que hace mención a que para Portela, (2013) primero un Estado democrático supone que el ciudadano tiene el derecho a ser escuchado. El privilegio de la petición es inherente a la ciudadanía libre. La Superintendencia de Salud de Chile, en 2005, desarrolló una nueva modalidad para solucionar los conflictos

con prestadores de salud privados y estableció un método previo a la instancia judicial llamado “mediación”. En tanto los reclamos son un fenómeno social determinado por múltiples factores, pero su mayor causa es una relación defectuosa y, particularmente, por la falta de la atención al usuario.

Ante ello se tiene que la coerción sorda de las relaciones económicas: Aplicación de un concepto marxista para comprender las relaciones de producción en la hacienda andina. Sociedad y economía, concluye que los conceptos coercitivos ensordecedores de las relaciones económicas ayudan a encontrar la causa raíz de los fenómenos sociales como son los reclamos por cobros abusivos, Por ejemplo, en el caso de una rebelión campesina en los Andes centrales, siempre hay una tendencia a buscar explicaciones para acciones específicas como el abuso y cambios más "macro" como las crisis en el mercado agrícola. Este mecanismo permite el desarrollo de las relaciones de producción existentes. Eventualmente colapsará en caso de una rebelión. Gascón, (2005).

En tanto para Freidin, Ballesteros, & Wilner (2019), concluyen que, La “accesibilidad espacial” (Guagliardo, 2004) es la primera integración bidimensional de la distancia física y el tiempo. En lo que a ellos respecta, Jesús y Assis (2010) incluye aspectos políticos y simbólicos. La política consiste en reconocer las necesidades sanitarias y los intereses de la comunidad, expresando simbólicamente las concepciones de las personas sobre la salud y la enfermedad y cómo las percibe el sistema de salud. Lema García, (2011). Trípode en el que se sustenta una sociedad civilizada: ciudadanía activa, estado democrático y economía ética. Revista Latinoamericana de Bioética, concluye que es así como Varios factores forman el pilar fundamental para lograr este objetivo y requieren el compromiso de tres fuerzas: política, economía y ciudadanía. Entre estos, la política está representada por la democracia participativa, la economía está dirigida por negocios éticos y los ciudadanos se expresan positivamente. Al final, el pilar de la ciudadanía trasciende a ambos, anidado con el primero, convirtiéndose en un individuo, ya que el individuo es el protagonista, exhibiendo una personalidad dialogante y capaz de participar activamente en

la gobernanza para gestionar la vida en común. Las personas afectadas son sus necesidades y deben ser los mejores intérpretes de la ciudadanía política y económica.

Respecto a la segunda categoría tenemos a Guevara, (2020) quien precisa que, los estudios muestran que todos los aspectos de las variables y principios de control de calidad residen en empresas que prestan servicios a organizaciones privadas de exploración de petróleo en el área de mantenimiento de energía para obtener una ventaja de mercado y generar competencia. Incluso con un buen desempeño comercial, los empleados deben participar más, desarrollar habilidades técnicas y fortalecer el principio de centrarse en las personas para generar más capital. El capital humano debe estar capacitado y la gerencia debe evaluar su potencial.

Wollmann, (2019). Menciona que el avance de las políticas neoliberales tiene como objetivo romper la posición dominante del sector público mediante la expansión de los mecanismos de mercado como la subcontratación, la subcontratación, la prestación de servicios a proveedores externos y la privatización. Estos impulsos terminaron en la diversificación de los proveedores de servicios, especialmente la expansión del sector privado (como tendencia general de convergencia). Esta influencia radical y omnipresente se refleja en el hecho de que incluso en Alemania e Italia, la “trayectoria de dependencia” de los privilegios de los sectores no públicos y sin fines de lucro fue abolida al abrir el mercado de servicios al comercio (especialmente). Proveedor privado.

Moreno, (2016) estriba que, en efecto, lo que domina y debería dominar el tema de los servicios públicos es la supervisión de la realización de los objetivos públicos. Estos pueden ser objetivos económicos u objetivos sociales. Es comprensible que existan conflictos en el ámbito del objetivo común. Afortunadamente, estas contradicciones se pueden resolver a través del principio de ponderación o proporcionalidad, que ha sido aceptado por el derecho administrativo, y por supuesto también puede aplicarse al derecho supervisor como una de sus ramas.

Asimismo, Pliscoff (2017). Implementa precisando que la comparación entre el *Ius Imperium* y la actividad privada pasa de un modelo unidireccional en el que los líderes se gobiernan a un modelo bidireccional que toma en cuenta aspectos, problemas y oportunidades de los sistemas de gobierno y gestión. De hecho, durante las últimas décadas, la colaboración del estado y los privados ha crecido rápidamente.

Asimismo, Fuentes, & Amaya, (2002). Respecto a las subcategorías del presente trabajo investigativo la regulación del servicio menciona que el establecimiento de un nuevo sistema de control constitucional y protección de los derechos fundamentales implicará necesariamente grandes esfuerzos de formación en temas constitucionales (métodos de interpretación constitucional, doctrina, derecho, etc.). La Escuela de Justicia Rodrigo Lara Labonilla puede realizar esta formación como parte de su programa actual y cuenta con el respaldo del Tribunal Constitucional como Corte Suprema de Justicia. Esto facilita el trabajo de los jueces de los tribunales en el manejo de los procedimientos de los tutores y reduce las discrepancias obvias entre sus decisiones y la jurisprudencia promulgada por la Corte Suprema.

Donawa Torres, (2019). Respecto a la calidad del servicio coadyuva precisando que la gran mayoría de los empleados son conscientes de la necesidad de ser competitivos, la necesidad de crecer como personas y el potencial para dominar su trabajo. Esperan competitividad a través de sus actividades profesionales y pueden generar una satisfacción interna significativa. Este componente permite al entrevistado concluir que fue guiado por la investigación en términos de desarrollo y potencial de habilidades.

Arguelles, & Villavicencio, (2018). Propone y define la innovación del servicio público como el diseño e implementación de métodos nuevos o significativamente mejorados de servicio público o prestación de servicios, y la creación de valor público para el usuario mediante la creación de valor para el usuario. Esto es muy diferente de un servicio privado que solo crea un valor único, valor para el usuario y valor monetario para las empresas que venden

productos nuevos o mejorados. Por otro lado, debido a la naturaleza de los servicios públicos, las innovaciones que contienen crean valor tanto privado (usuario) como público.

Respecto a la Calidad del servicio, se tiene que la comunicación del sistema de energía basada en IEC 61850: en el desarrollo de casos de uso de valor de muestra en servicios cliente servidor, concluimos que la tasa de transferencia de datos depende del grado de filtrado de la información transmitida y la cantidad de variables requeridas. La cantidad de personas que realmente utilizan el sistema, los canales de comunicación y la red de respaldo en caso de transmisión y en caso de cuanto más claros sean estos parámetros, mejor será el uso de este protocolo de comunicación. La ventaja de los protocolos de comunicación es que tienen variables de sistema de forma más rápida y eficiente. Acevedo, Calderón, González, & Vargas, (2019).

Ahora bien, respecto a costos de servicio Villar, (2017) el principio de libertad para elegir un modelo de gestión deja claro que las formas de gestión, en particular las formas indirectas de gestión, no deben primar sobre otras formas de gestión directa. Sin embargo, lo que es más importante, estrictamente hablando, las cartas estandarizadas se envían a las formas tradicionales de prestación de servicios a través de acuerdos explícitos como la cooperación y la alineación entre autoridades, funciones, gobiernos y organizaciones públicas. En definitiva, la respuesta a la pregunta planteada al principio de estas líneas es "sí". Sí, es posible prestar servicios públicos locales en cooperación con otros gobiernos a través de un contrato de gestión conjunta de servicios públicos.

Galán (2020). *La progresiva apertura de los servicios públicos locales a la libre competencia*. Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica, concluye que si Los servicios públicos locales deben adoptar iniciativas privadas y garantizar la libre competencia. Esto es fundamental para que los servicios públicos logren sus objetivos. La libre competencia en los contratos públicos relacionados con la gestión indirecta de los servicios públicos es fundamental y adquiere cada vez más importancia para los servicios públicos

locales. Finalmente, se debe enfatizar el papel de las autoridades de competencia, incluida la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia y las autoridades regionales de competencia, para garantizar la libre competencia en estos sectores relacionados con la prestación de servicios públicos locales. Participa en iniciativas privadas.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

Este informe de investigación se llevó a cabo considerando los métodos cualitativos. Refiérase al autor Darío Toro Jaramillo, quien señaló que los métodos cualitativos son la medición de condiciones sociales específicas. Estas especificidades no se pueden medir con números, solo se pueden medir con la experiencia. En este sentido, el trabajo de investigación actual tiene como objetivo comprender por qué se presentan denuncias por mal uso de cobros de los servicios públicos eléctricos de Electro Oriente S.A Moyobamba.

#### **TIPO**

La investigación realizada consideró una investigación básica, según Hernández (2018), es "un conjunto de procedimientos sistemáticos y empíricos aplicados a fenómenos específicos"; en este caso, a través de nuestra investigación se logrará aumentar el conjunto de conocimientos respecto al tema investigado. Los proyectos realizados son elaborados en términos de calidad, pero para el tipo de investigación, el trabajo actual se basa en el tipo de investigación, porque todo lo desarrollado aporta mucho conocimiento teórico, más, salvo contadas excepciones. se puede aplicar para ayudar. Electro Oriente S.A Moyobamba Integrar la información recopilada sobre abuso de cargo en los servicios eléctricos públicos.

#### **DISEÑO**

En nuestra investigación, consideramos el uso del diseño fenomenológico Para Barbier, (2020), este tema es una cuestión básica. Toda la información que recopilamos de diferentes formas contribuye al desarrollo de nuestra investigación, generando así nuevos conocimientos. Asimismo, para Morales, (2015) confirma que todo el programa se utiliza en ciencias sociales, considerando cuidadosamente la realidad de un lugar específico.

Ante la situación anterior, el próximo trabajo de investigación aplicará el diseño escrito en el párrafo anterior. Con base en la investigación y el trabajo, abordaremos las denuncias por mal uso de cobros de los servicios públicos eléctricos de Electro Oriente S.A Moyobamba. La información más reciente sobre malas experiencias en cobros abusivos en el servicio público de electricidad.

### 3.2 Categorías, Sub Categorías y Matriz de Categorización Apriorística

#### CATEGORIAS

La categoría es una parte importante de la realización de investigaciones relacionadas con la clasificación de resultados; por lo que Cisterna, (2005). Un grupo de categorías a priori o deductivas. Construir categorías basadas en la recopilación de información integrada en el marco teórico. En cuanto a las categorías, nos encontramos en un marco teórico que define los aspectos a investigar según el problema, recoge datos, los sistematiza y conceptualiza jerárquicamente. Cada categoría se conceptualiza de la siguiente manera: Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020

Categoría 1. Reclamos por cobros abusivos

Categoría 2. Servicio público de electricidad

#### SUB CATEGORIAS

Como su nombre indica, surgen de la creación de una categoría que se utilizará para futuras investigaciones en profundidad; al respecto, Cisterna (2005) los define como los requisitos científicos y el rigor de la investigación realizada (p.64), en este sentido explicar, **Categoría 1. Reclamos por cobros abusivos**, que presenta tres sub categorías: a) Definición de cobros abusivos, b) Reclamos de Usuarios y c) Regulación de servicios. Por otro lado tenemos a las **Categoría 2. Servicio público de electricidad** que presenta tres sub categorías las cuales son: a) Definición de Servicio público de electricidad, b) Calidad del servicio y c) Costos de Servicio.

## **MATRIZ DE CATEGORIZACION APRIORISTICA**

Como señaló Elliot (1990), para que esta investigación sea significativa, las definiciones de categorías y subcategorías deben ser claras. Es lo mismo que la definición a priori. La primera se define como una cosa objetiva y la segunda. Se define como Son cosas sensibles porque se forman antes del proceso de recopilación de datos y son las mismas que se muestran en este apéndice.

### **3.3 Escenario de Estudio**

Sobre el escenario, Gutiérrez, (2014) enfatizó que los investigadores deben realizar las investigaciones a través de la observación y el diálogo. Una vez que se haya recopilado todo esto, documente toda la investigación; por lo tanto, el escenario de investigación se llevará a cabo en la empresa eléctrica Electro Oriente S.A Moyobamba.

### **3.4 Participantes**

Los participantes en la presente investigación comprenden:

- Encargado servicio Soritor Unidad de Negocios Moyobamba, Electro Oriente S.A.
- Jefe de la Unidad de Negocios Moyobamba Electro Oriente S.A.
- Personal Técnico Clientes Comunes unidad de negocios Moyobamba Electro Oriente S.A.
- Jefe de Facturación.
- Asistente Administrativa, de atención de reclamos del cliente.

### **3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Según Castro, (2016), la tecnología y la recolección de datos son diversas formas de obtener información, y las herramientas se realizarán a través de archivos físicos, lo que posibilitará este tipo de recolección.

## TECNICA

Gutiérrez, (2014), enfatizó que el investigador debe realizar, la investigación a través de la observación y el diálogo. Una vez que se haya recopilado todo esto, documente toda la investigación, ante ello utilizamos la entrevista a expertos en el tema, este tipo de entrevista fue utilizada para determinar su nivel de comprensión de los procedimientos respecto a reclamos por cobros abusivos.

## INSTRUMENTO

Las herramientas de la encuesta son todos recursos con el propósito de recolectar datos; en este caso, hay una entrevista, Arias (2006).

TECNICA	INSTRUMENTO	PARTICIPANTES
ENTREVISTA	GUIA DE ENTREVISTA	Personal Administrativo de la empresa Electro Oriente S.A.

### 3.6 Procedimiento

En primer lugar, procedimos a realizar la búsqueda de información respecto al tema investigado, vía internet, recolectando revistas científicas, libros, doctrina entre otros que coadyuvaron a la realización de la investigación; una vez obtenida dicha información se filtró la información y se analizó, asimismo se presentó carta de autorización a la entidad que fue nuestro escenario de estudio Electro Oriente S.A.

### 3.7 Rigor científico

Arias, & Giraldo, (2011) señalaron que el rigor científico en el método está relacionado con cada etapa del procedimiento. Por un lado, la calidad de formulación del planteamiento del problema debe tener el propósito de una investigación colectiva. Del mismo modo, el compromiso y la observación son los estándares de rigor científico en la investigación cualitativa.

La información escrita requiere de múltiples valores y confiabilidad para asegurar la calidad de los datos al momento de la evaluación, por lo tanto,

presentamos un reclamo por abuso de cargos en el servicio público de energía eléctrica de Electro Oriente S.A Moyobamba, por lo que nuestra investigación determinó las causas y consecuencias de los reclamos por abuso de cargos como tarea básica para proponer medidas o alternativas, con el fin de mejorar los servicios de energía pública de Electro Oriente S.A dentro de su jurisdicción.

### **3.8 Método de análisis de datos**

Para Baena, (2017), el método es la forma de lograr el resultado esperado, que reúne una serie de operaciones y reglas predeterminadas que ayudan a lograrlo. En la presente investigación, en el desarrollo de esta investigación, se utilizan diversos análisis de datos del método de recolección como método de análisis para analizar y describir categorías y subcategorías. El sitio recopila información y comprende los fenómenos de investigación. Creemos que este estudio utilizará teoría fundamentada, pues partiremos de la teoría anterior, la cual nos permite determinar por qué Electro Oriente S.A Moyobamba tiene un reclamo por abuso de cargos por servicios públicos de electricidad.

#### **Métodos hermenéuticos**

La diferencia entre Martínez, (2006) es que los humanos utilizamos métodos hermenéuticos de forma voluntaria e inconsciente, porque la esencia de los métodos anteriores es la explicación, que significa observar un fenómeno, una realidad, y tratar de darle una respuesta o significado.

#### **Método descriptivo**

Rodríguez, 2011) mencionó que los métodos descriptivos incluyen la investigación introductoria sobre problemas o fenómenos. Cuando se trata de determinadas variables, es especialmente adecuado para situaciones en las que la investigación no perjudicará el problema.

### **3.9 Aspectos éticos**

González, (2002) señaló que los principales aspectos éticos de la investigación cualitativa son —incluyendo— el valor social, entendido como

el juicio de importancia social o científica y la producción de conocimiento. Además de respetar los estándares éticos y normativos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo para el desarrollo de proyectos de investigación complementarios a tesis, esta investigación también cumple con los estándares de APA. En nuestro proceso de consultoría, hemos considerado los estándares éticos necesarios, y nuestros objetivos son los siguientes: La información se organiza de manera lógica, detallada y precisa, se brindan conceptos y tecnologías básicos y se dispone de suficiente seguridad de la información para monitorear y promover. Investigar la comprensión lectora y el aprendizaje, así como otras técnicas de evaluación.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados, en este trabajo de investigación, se obtuvo a través de la guía de entrevista relacionada con las metas propuestas en la introducción; con esto, comenzamos a entrevistar a los trabajadores y ejecutivos de la empresa, como muestra en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, para conocer sus punto de vista respecto de “Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020”, obteniéndose las siguientes resultados:

**Objetivo General:** Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020.

**Tabla 1.**

*Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba*

Entrevistado(a)	1	2	3	4	5
1	Los formatos de reclamos no son de la empresa, es por parte de OSINERGMIN según resolución N° 269-2014/CD.	Si, porque los formatos de reclamos contienen espacios en blanco para ser llenados por el usuario cuyas indicaciones para el llenado del mismo se encuentran en el mismo formato lo cual facilita al usuario su comprensión para expresar su malestar por posibles cobros excesivos.	Los formatos no son de fácil comprensión, por lo que el usuario no está familiarizado con el uso de este tipo de formatos, por lo que requiere ayuda y orientación de personal de atención al cliente.	Son de fácil comprensión de los usuarios a través de los formatos de atención porque de acuerdo a la lectura del medidor son los cobros.	No, en el caso del servicio eléctrico Soritor contamos con mayor porcentaje de clientes de zona rurales.
2	Por el proceso de facturación es poco	Si, en un mínimo porcentaje	No, las facturaciones	Los cobros excesivos no son	No, porque hay diferentes tipos

los errores que se dan más es en el proceso de toma de lectura.	existen facturaciones por excesivos consumos debido a una mala facturación, entre ellos error de toma de lectura, digitación, generando ello un incremento en la facturación lo cual implica una acumulación y/o liquidación de consumos.	consideradas como cobros excesivos por consumos debido al incremento de una potencia instalada y/o fuga de energía en las instalaciones del usuario.	por un mal proceso de facturación.	de casos, teniendo en cuenta la cantidad de casos de consumos reales del usuario y otros por fuga de energía, debido a las condiciones de sus instalaciones.
Es importante ya que a través de los procedimientos administrativos garantizan a los usuarios la atención de cualquier reclamo.	No, porque la facturación a nuestros usuarios es supervisado por OSINERGMIN (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería), a través de Indicador ECF- "Evaluación de Calidad de Facturación" el mismo que es orientado a prevenir la ocurrencia de una facturación irregular a los usuarios.	Sí, es importante y necesario que el organismo supervisor realice supervisiones de los consumos facturados y pueda determinar correctamente la calificación del consumo del usuario.	Si es importante la revisión general de las facturas por parte del ente regulador.	Sí, porque garantizar el desarrollo de los procesos de facturación.

3

**Fuente:** Entrevista a titular y personal de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba

**Interpretación:** Hecho la entrevista se evidencia que los formatos de reclamos no son de la empresa, es por parte de OSINERGMIN según resolución N° 269-2014/CD, por ello los formatos de reclamos contienen espacios en blanco para ser llenados por el usuario cuyas indicaciones para el llenado del mismo se encuentran en el mismo formato lo cual facilita al usuario su comprensión para expresar su malestar por posibles cobros excesivos, dado que son de fácil comprensión de los usuarios a través de los

formatos de atención, porque en oportunidades se realiza de acuerdo a la lectura del medidor que no coincide con los cobros, como por ejemplo en el caso del servicio eléctrico Soritor contamos con mayor porcentaje de clientes de zona rurales.

Por el proceso de facturación es poco los errores que se dan, siendo más evidente en el proceso de toma de lectura, en un mínimo porcentaje existen facturaciones por excesivos consumos debido a una mala facturación, entre ellos en la digitación, generando ello un incremento en la facturación lo cual implica una acumulación y/o liquidación de consumos. Por otro lado es importante que a través de los procedimientos administrativos garanticen a los usuarios la atención de cualquier reclamo, asimismo tomando en cuenta que la facturación a nuestros usuarios es supervisado por OSINERGMIN (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería), a través de Indicador ECF-“Evaluación de Calidad de Facturación” el mismo que es orientado a prevenir la ocurrencia de una facturación irregular a los usuarios, debiendo fortalecer ese aspecto.

**Objetivo Específico 1:** Analizar los factores que influyen para el cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020.

Tabla 2

*Factores que influyen para el cobro abusivo en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba*

Entrevistado (a)	1	2	3	4	5
4	Se han dado casos donde la empresa tuvo que compensar a los usuarios por motivos de error de lectura.	En el año 2020, nuestro índice de reclamos se ha visto incrementado debido a la facturación de consumos promedios en atención al D.L	Electro oriente S.A esta acorde de la tecnología, cuenta con plataformas informáticas para prevenir, controlar, determinar y comunicar al usuario cuando estime que el consumo del	No hay cobros presuntamente irregulares en la empresa de Electro oriente Moyobamba y se ha logrado importantes avances como contraste de medidores a clientes con reclamo.	Si, ELOR Moyobamba ha logrado importantes avances en cuanto a casos de cobros presuntamente irregulares al haber capacitado a un equipo de trabajo para este proceso, lo

		N° 035-2020 por estado de emergencia nacional decretado por el gobierno central, con lo cual se verifica que en el año 2020 no se obtuvieron logros debido que la meta es la disminución de reclamos.	usuario se ve incrementado en forma atípica su consumo promedio histórico.		cual permite resolver dichos casos dentro de los plazos establecidos.
5	No solamente Electro Oriente sino todas las empresas eléctricas tienen que cumplir con las directivas de OSINERGMIN caso contrario somos pasivo a las multas por incumplimiento.	La atención de reclamos en nuestras oficinas en estricto cumplimiento al procedimiento Resolución OSINERGMIN N° 269-2014/OS/CD, con lo cual Electro Oriente S.A cumple con las disposiciones y las exigencias requeridas en el procedimiento administrativo.	La empresa se encuentra dentro de los estándares de permisos de calificación en los indicadores requeridos para brindar un servicio de calidad atención con idoneidad y un servicio de calidad acorde con la normativa vigente.	En Moyobamba Electro Oriente si cumple los indicadores de idoneidad, calidad y seguridad conforme al ente regulador de OSINERGMIN.	Si cumple con los indicadores en mención, ya que siempre es fiscalizado por el ente OSINERGMIN, lo cual garantiza el cumplimiento.
6	Existen casos donde se ha tenido que recargar al usuario ya sea por una mala lectura o por un mal cálculo de promedios.	Las decisiones básicamente se muestran en errores de forma de lecturas, y los casos son mínimos, los cuales son refactorados en base al consumo real del usuario previa	Como nada es perfecto si existen casos aislados que son factores que contribuyen a efectuar facturaciones sujetas a revisión para determinar una refactoración.	Si existen deficiencias en facturación por un mal cálculo de promedio o lectura..	En cuanto al mal cálculo de los promedios de consumo no existe, puesto que todas las lecturas se ingresan al sistema GESCOM y de haber cualquier anomalía, sale como inconsistencia para su verificación en campo.

---

verificación de  
cambio y  
acorde con las  
normativas  
vigentes.

---

**Fuente:** Entrevista a titular y personal de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba

**Interpretación:** Del análisis sobre el primer objetivo específico se han dado casos donde la empresa tuvo que compensar a los usuarios por motivos de error de lectura, por ejemplo en el año 2020, nuestro índice de reclamos se ha visto incrementado debido a la facturación de consumos promedios en atención al D.L N° 035-2020 por estado de emergencia nacional decretado por el gobierno central, con lo cual se verifica que en el año 2020 no se obtuvieron logros debido que la meta es la disminución de reclamos, La atención de reclamos en las oficinas se realiza en estricto cumplimiento al procedimiento Resolución OSINERGMIN N° 269-2014/OS/CD, con lo cual Electro Oriente S.A cumple con las disposiciones y las exigencias requeridas en el procedimiento administrativo. Debemos tener presente que la empresa Electro oriente S.A esta acorde de la tecnología, cuenta con plataformas informáticas para prevenir, controlar, determinar y comunicar al usuario cuando estime que el consumo del usuario se ve incrementado en forma atípica su consumo promedio histórico.

No solamente Electro Oriente sino todas las empresas eléctricas tienen que cumplir con las directivas de OSINERGMIN caso contrario somos pasivo a las multas por incumplimiento, se observó que la empresa se encuentra dentro de los estándares permisibles de calificación en los indicadores requeridos para brindar un servicio de calidad atención con idoneidad y un servicio de calidad acorde con la normativa vigente. También existen casos donde se ha tenido que recargar al usuario ya sea por una mala lectura o por un mal cálculo de promedios. Las decisiones básicamente se muestran nuevamente en errores de forma de lecturas, y los casos son mínimos, los cuales son refacturados en base al consumo real del usuario previa verificación de cambio y acorde con las normativas vigentes. Como nada es perfecto si

existen casos aislados que son factores técnicos que contribuyen a efectuar facturaciones sujetas a revisión para determinar una refacturación.

**Objetivo Específico 2: Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020**

Tabla 3

*Cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba*

Entrevistad n/a)	1	2	3	4	5
7	Electro Oriente cuenta con un plan de vigilancia aprobado por el Ministerio de Salud en cuanto a la propagación del COVID.	7. Claro que sí, durante el estado de emergencia nacional, garantizó la continuidad del servicio de energía, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en sus oficinas, con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19.	La empresa viene cumpliendo con las normas del Ministerio de Salud mediante el plan de prevención aprobado por la entidad correspondiente.	Si garantiza las 24 horas del día.	Si, porque contamos con protocolos de bioseguridad COVID-19 y plan de contingencia COVID-19, aprobados por MINSA.
8	No se puede condicionar a ningún usuario al pago del servicio mientras se encuentra en reclamo.	8. El usuario se encuentra en su derecho de realizar su reclamo. Electro Oriente S.A no condiciona el pago de las facturaciones reclamadas, en el mismo momento del trámite de reclamo se generará un monto en reclamo que se encuentra pendiente hasta la conclusión del reclamo.	No, la empresa ante un reclamo a solicitud de duda de su factura realizada por su consumo no condiciona primero el pago y luego te atiende, es primero la aclaración o admite el reclamo.	No condiciona el pago previo del monto reclamado.	Según el procedimiento durante el periodo de reclamo, es decir hasta que este se resuelva, su deuda se congela, más no se realiza el cierre del servicio por este mismo motivo.

9	Si se puede acceder en forma física mas no virtual.	Claro que sí, si el usuario puede solicitar la información que crea conveniente o respecto a cualquier proceso administrativo, Electro Oriente S.A entregara dicha información en cumplimiento a la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	La empresa cuenta con plataformas pública en el ambiente de atención al cliente que le permita hacer consultas en tiempo real de cualquier trámite y/o estado de cuenta.	Si se puede acceder al expediente administrativo de acuerdo a la Ley de Transparencia.	Si puede acceder el usuario en cumplimiento a la Ley de Transparencia.
---	---	--	--	--	--

**Fuente:** Entrevista a titular y personal de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba

**Interpretación:** Analizadas la evaluación de los participantes Electro Oriente cuenta con un plan de vigilancia aprobado por el Ministerio de Salud en cuanto a la propagación del COVID, claro que sí, durante el estado de emergencia nacional, garantizó la continuidad del servicio de energía, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en sus oficinas, con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19, la empresa viene cumpliendo con las normas del Ministerio de Salud mediante el plan de prevención aprobado por la entidad correspondiente. Por otro lado no se puede condicionar a ningún usuario al pago del servicio mientras se encuentra en reclamo.

El usuario se encuentra en su derecho de realizar su reclamo, Electro Oriente S.A no condiciona el pago de las facturaciones reclamadas, en el mismo momento del trámite de reclamo, dado que se generará un monto en reclamo que se encuentra pendiente hasta la conclusión del reclamo., así la empresa ante un reclamo a solicitud de duda de su factura realizada por su consumo no condiciona primero el pago siendo primero la aclaración o admite el reclamo. También se puede acceder en forma física mas no virtual al expediente, el usuario puede solicitar la información que crea conveniente o respecto a cualquier proceso administrativo, Electro Oriente S.A entregara dicha información en cumplimiento a la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dado que la empresa cuenta con

plataformas pública en el ambiente de atención al cliente que le permita hacer consultas en tiempo real de cualquier trámite y/o estado de cuenta.

## **DISCUSIÓN**

En relación al resultado que se obtuvo del primer objetivo específico, se logró confirmar la hipótesis al precisar que la falta de supervisión del estado a los servicios de electricidad es un factor determinante que influye para la existencia de reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020; ello pudo ser comprobado con lo manifestado por los entrevistados, quienes señalan que en el año 2020, se incrementó el índice de reclamos, debido al D.U.N°035-2020 “continuidad de la prestación de los servicios públicos básicos para la población vulnerable”; en el que se dispone medidas económicas a través de la reprogramación y fraccionamiento del pago de los recibos y facturas de los servicios de energía eléctrica y así como también debido una mala lectura o mal cálculo de promedios, realizado por trabajadores responsables de la empresa, ello debido a que no hay un control o supervisión; que guarda relación con el trabajo previo de Tornos, (2016) quien concluyo que los reguladores públicos actuaban como instituciones responsables de brindar servicios públicos e implementar los principios de accesibilidad, equidad, calidad y continuidad; así también que la autoridad competente debe gestionar y prestar servicios públicos y reducir la carga de las agencias gubernamentales para cobrar los cargos por servicios públicos.

Sobre este punto debemos precisar nuestro acuerdo en el sentido que el incremento de los reclamos por cobros abusivos por parte de la concesionara Electro Oriente S.A. Moyobamba, durante el año 2020 se ha aumentado de manera considerable; esto debido a la promulgación del D.U.N°035-2020, que ha permitido que se siga brindando el servicio de energía eléctrica durante el periodo de la pandemia, siendo que muchos usuarios no han cumplido con el pago mensual del servicio, acumulando sus facturaciones que a la postre no han sido canceladas oportunamente; así también debido a la falta de supervisión y control por parte de la empresa al momento de realizar la toma de lectura, y en algunos casos se han realizado mal cálculo de promedios.

Con relación al resultado que se obtuvo del segundo objetivo específico, se ha logrado confirmar la hipótesis al precisar que durante el periodo 2020 la empresa Electro Oriente S.A. Moyobamba ha cumplido con la prestación de servicio público de electricidad; ello pudo ser corroborado con lo manifestado por los entrevistados, al indicar que durante el estado de emergencia nacional por COVID-19 se garantizó la continuidad del servicio de energía eléctrica, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en sus oficinas, con el propósito de evitar la propagación del virus, cumpliendo con las normas del ministerio de salud, mediante el plan de prevención aprobado por la entidad correspondiente.

Sobre este punto debemos precisar nuestro acuerdo en el sentido que durante el periodo 2020, la concesionaria Electro Oriente S.A Moyobamba, si ha cumplido con brindado un buen servicio al cliente; sumado a ello es que siempre ha dado las facilidades al usuario, atendiendo a sus reclamos, facilitándoles los expedientes de manera física, e incluso reprogramando consumos elevados; siempre velando por el interés del administrado.

Con relación al resultado que se obtuvo del objetivo general, se ha logrado confirmar la hipótesis al precisar que si es eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020; que pudo ser confirmado a través de los entrevistados, quienes han indicado que los formatos de reclamos si bien es cierto están a disposición de los usuarios, ello no nace en virtud a lo dispuesto por la concesionaria eléctrica, sino que son incorporados por parte de OSINERGMIN conforme a la resolución N° 269-2014/CD, destacando como característica que en dichos formatos hay espacios en blanco, para ser llenados por el usuario, que en sí mismo incorpora indicaciones de cómo deben ser llenados, a fin de expresar su malestar por posibles cobros excesivos; resulta importante manifestar que la facturación realizada a los usuarios es supervisado por OSINERGMIN (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería), a través de Indicador ECF-“Evaluación de Calidad de Facturación” el mismo que es orientado a prevenir la ocurrencia de una facturación irregular a los usuarios, debiendo fortalecer ese aspecto; que

guarda relación trabajo previo de Arnedillo (2011), quien afirma que el Estado democrático supone que el ciudadano tiene el derecho a ser escuchado. El privilegio de la petición es inherente a la ciudadanía libre; en tanto los reclamos son un fenómeno social determinado por múltiples factores, pero su mayor causa es una relación defectuosa y, particularmente por a la falta de la atención al usuario.

Sobre este punto debemos precisar nuestro acuerdo en el sentido que todo ciudadano tiene derecho a expresar su opinión, expresar un reclamo por un servicio público, por lo que el Estado debe garantizar la atención a los reclamos de los usuarios; siendo una garantía de un derecho fundamental, conforme lo expresa la Constitución Política del Perú de 1993.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1 Conforme al objetivo general se logró demostrar que resulta eficaz la atención de los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020; esto en razón de que los formatos de reclamos son impuestos por parte de OSINERGMIN conforme a la resolución N° 269-2014/CD, exigiendo de esta manera a la concesionaria su fiel cumplimiento.
- 5.2 Conforme al primer objetivo específico se logró demostrar que los factores que influyen para el cobro abusivo en la empresa Electro Oriente S.A. 2020, mayormente se da por una mala lectura o mal cálculo de promedios, realizado por trabajadores responsables de la empresa; siendo que en el periodo antes señalado también ha contribuido a ello el D.U.N°035-2020, que ha permitido que se siga brindando el servicio de energía eléctrica durante el periodo de la pandemia, siendo que muchos usuarios no han cumplido con el pago oportuno del servicio, acumulando así sus facturaciones mensuales.
- 5.3 Conforme al segundo objetivo específico se logró demostrar que se ha efectuado el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en el Electro Oriente S.A. 2020; durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en sus oficinas, con el propósito de evitar la propagación del virus, cumpliendo con las normas del ministerio de salud, mediante el plan de prevención aprobado por la entidad correspondiente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Al Gerente Regional de Electro Oriente S.A, que se incorpore y se difunda un formato para atención de reclamos y que se ponga a disposición del usuario a fin de realizar un control adecuado y la pronta atención de reclamos por consumo abusivo.
  
- 6.2 Jefe de unidad de negocios Moyobamba, que se realice seguimiento inopinado al personal de campo, encargo de la toma de lecturas a fin evitar procesos administrativos por excesos de consumo que a la postre sean por error de lectura o por mal cálculo mensual por consumo de energía.
  
- 6.3 Jefe de unidad de negocios Moyobamba deben ceñirse al protocolo de bioseguridad en las oficinas y personal de campo, con el propósito de evitar la propagación del virus, cumpliendo con las normas del ministerio de salud sin que esto afecte a continuidad del servicio eléctrico.

## VII. REFERENCIAS

- Acevedo, F.; Calderón, L.; González, J.; & Vargas, H. (2019). *Comunicación de sistemas eléctricos basados en la Norma IEC 61850: Desarrollo de caso usando sampled values en servicios Cliente-Servidor*. Revista UIS Ingenierías. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553762533022>
- Araujo, M., Moraga, C., Chapman, E., Barreto, J., & Illanes, E. (2016). *Intervenciones para mejorar el acceso a los servicios de salud de los pueblos indígenas en las Américas*. Revista Panamericana de Salud Pública. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2016.v40n5/371-381/es>
- Arguelles, E., & Villavicencio, D. (2018). *Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos*. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457657122002>
- Argyriades, D. (2012). *El servicio público en encrucijada. El significado y la importancia de la profesionalización en el servicio público*. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10520680005>
- Arias, María & Giraldo, C. (2011). *El rigor científico en la investigación cualitativa*. Revista de Investigación y Educación, Vol. 29. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1052/105222406020>
- Barbier, P. (2020). *Situación de la confianza en la teoría fundamentada versus la modelación de ecuaciones estructurales: un estudio bibliométrico comparativo para la administración*. Revista Investigación Bibliotecológica. Recuperado de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/58111>
- Catalan, M., & Da Cunha, P. (2018). *Aportes para la comprensión de la arquitectura jurídica de la relación de consumo en el derecho*

- brasileño. Derecho PUCP. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533657308012>
- Cisterna, F., (2005). *Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa*. Theoria - Chile. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299/29900107>
- Cordero, J. (2011). *Los servicios públicos como derecho de los individuos*. Ciencia y sociedad. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Domínguez, J. (2010). *El acceso al agua y saneamiento: Un problema de capacidad institucional local. Análisis en el estado de Veracruz*. Gestión y Política Pública.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v19n2/v19n2a4.pdf>
- Donawa, Z. (2019). *Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela*. NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571360739003>
- Freidin, B.; Ballesteros, M. & Wilner, A. (2019). *Navegando por los servicios de salud públicos: experiencias de mujeres de sectores populares en la periferia de Buenos Aires*. Saúde e Sociedade. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=406263976007>
- Fuentes, A., & Amaya, C. (2002). *Demanda y oferta judicial: dificultades de ajuste*. Desarrollo y Sociedad. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169118100004>
- Galán, R. (2020). *La progresiva apertura de los servicios públicos locales a la libre competencia*. Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576466541004>
- Gascón, J. (2005). *Coerción sorda de las relaciones económicas: Aplicación de un concepto marxista para comprender las relaciones de producción en la hacienda andina*. Sociedad y economía.

- Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99616178003>
- Guevara, C. (2020). *Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero*. Revista Venezolana de Gerencia. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641017>
- Hernández, V. (2016). *La reingeniería del servicio público: el servicio universal de las telecomunicaciones*. Derecho PUCP. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533662428016>
- Lema, M. (2011). *Trípode en el que se sustenta una sociedad civilizada: ciudadanía activa, estado democrático y economía ética*. Revista Latinoamericana de Bioética. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127024229009>
- León, C. (2006). *Aplicabilidad de las garantías bancarias a primer requerimiento en el ordenamiento jurídico colombiano*. Revista de Derecho Privado. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=417537586004>
- Marín, A.; Link, F. & Valenzuela, F. (2017). *Arriendo en propiedad: arraigo y vulnerabilidad residencial en el barrio Puerto de Valparaíso*. Revista INVI. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25853002005>
- Mazo, F. (2014). *Servicios Públicos domiciliarios: ¿Derechos humanos o productos para la venta? Caso Medellín*. AGO USB.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v14n2/v14n2a13.pdf>
- Monsiváis, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. Región y Sociedad. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10259068037>
- Morales, H. (2019). *Opinión pública y salud: las discusiones sobre el desarrollo de los servicios de salud pública en El Salvador 1948-1957*. *LiminaR*. Estudios Sociales y Humanísticos. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74559502006>

- Moreno, L. (2016). *Regulación para lograr los objetivos públicos: el caso de los servicios públicos de Colombia*. Derecho PUCP. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533662428013>
- Páramo, D. (2015). *La teoría fundamentada, metodología cualitativa de investigación científica*. Revista Pensamiento & Gestión. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=646/64644480001>
- Pliscoff, C. (2017). *Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno*. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10550008006>
- Portela, F. (2013). *Caracterización de los Aspectos Bioéticos en los Reclamos Realizados ante la Superintendencia de Salud de Chile*. Acta Bioethica, Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55428166016>
- Rodríguez, K.; Reyes, S.; Uribe, T., & Torres, P. (2020). *Comentarios acerca del artículo: "Historias de vida familiar en madres adolescentes: estudio cualitativo realizado en el hospital engativá ese en bogotá, colombia"*. Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1952/195264148008>
- Rubio, J. (2019). *La contratación de los servicios jurídicos en la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*. Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576462582010>
- Tomé, S. (2021). *Nuevos ensanches: análisis comparado en cuatro ciudades medias del noroeste español*. EURE. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19665133007>
- Tornos, J. (2016). *Servicios públicos y remunicipalización*. Derecho PUCP. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533662428004>
- Villar, F. (2017). *Los contratos para la prestación conjunta de servicios públicos locales*. Revista de Estudios de la Administración Local

y Autonómica. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576462560001>

Wollmann, H. (2019). *La provisión de servicios públicos municipales: ¿un movimiento pendular?*. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322161687001>

# **ANEXOS**

## ANEXO 01



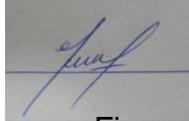
### Declaratoria de Originalidad de Autores

Nosotros, **Alvarado Panduro, Edwin** y **Requejo Guevara, Darío** egresados de la Facultad de Derecho y Humanidades y Escuela Profesional de Derecho del Programa académico de Titulación de la Universidad César Vallejo Sede Moyobamba, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “*Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020*”, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 asumimos 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.

Moyobamba, 09 de diciembre de 2021.

Apellidos y Nombres del Autor Alvarado Panduro, Edwin	
DNI: 00830065	 Firma
ORCID: 0000-0002-0676-6192	
Apellidos y Nombres del Autor Requejo Guevara, Darío	
DNI: 42327483	 Firma
ORCID: 0000-0003-3541-4943	



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Cabeza Molina, Luis Felipe**; docente de la Facultad / Escuela Profesional de Derecho y Humanidades y Programa académico de Titulación de la Universidad César Vallejo- Moyobamba, asesor de la Tesis titulada: “*Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020*” de los autores **Alvarado Panduro, Edwin** y **Requejo Guevara, Darío** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumimos 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.

Lugar y fecha: Moyobamba 02 de Julio de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Cabeza Molina, Luis Felipe	
DNI: 41536992	 Luis Felipe Cabeza Molina Docente de Investigación UCV - Moyobamba Firma
ORCID: 0000-0002-5800-0199	

## ANEXOS 03



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Sustentación del Trabajo de Tesis

Moyobamba, 09 de diciembre de 2021

Siendo las..... horas del día 09 de diciembre de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada: “*Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020*”, presentado por los autores Alvarado Panduro, Edwin y Requejo Guevara, Darío egresados de la Escuela Profesional de Derecho. Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen (**)
Alvarado Panduro, Edwin Requejo Guevara, Darío	

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

\_\_\_\_\_  
Eliseo Paredes Díaz  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
Regner Nicolás Castillo Salazar  
SECRETARIO

\_\_\_\_\_  
Luis Felipe Cabeza Molina  
VOCAL (ASESOR)

\*Elaborado de manera individual.

\*\* Aprobar por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobar (0 a 10).

El número de firmas dependerá del trabajo de investigación o tesis.



## Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, Alvarado Panduro, Edwin identificada con DNI N° 00830065 y Requejo Guevara, Darío identificado con DNI N° 42327483, egresados de la Facultad de Derecho y Humanidades y Escuela Profesional de Derecho del programa de Titulación de la Universidad César Vallejo, autorizamos la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis:

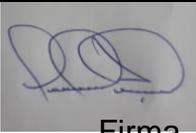
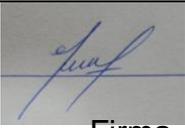
*“Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020”*

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....  
 .....

Moyobamba 09 de diciembre de 2021

Apellidos y Nombres del Autor Alvarado Panduro, Edwin	
DNI: 00830065	 Firma
ORCID: 0000-0002-0676-6192	
Apellidos y Nombres del Autor Requejo Guevara, Darío	
DNI: 42327483	 Firma
ORCID: 0000-0003-3541-4943	

# ANEXO 5

## MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

**Nombre del estudiante:** Alvarado Panduro, Edwin y Requejo Guevara, Darío

**Facultad/escuela:** Derecho y Humanidades / Escuela profesional de Derecho

Ámbito temático	Problema General	Problemas Específicos	Objetivo general	Objetivos específicos	categoría	Sub categoría	Información de: sujetos
Derecho Civil	¿De qué manera resulta eficaz el Reclamo por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?	<p><b>PE1:</b> ¿Cuáles son los factores influyen para los cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020 ?</p>	Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020	<p><b>OE1:</b> a): Analizar los factores que influyen para los cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020</p>	<p><b>Categoría 1:</b> Reclamos por cobros abusivos</p>	<p><b>Subcategoría 1:</b> a) Definición de cobros abusivos <b>Subcategoría 2:</b> b) Reclamos de Usuarios <b>Subcategoría 3:</b> c) Regulación de servicios</p>	Jefes y personal directivos de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.
		<p><b>PE2:</b> ¿Determinar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?</p>		<p><b>OE2:</b> b) Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020.</p>	<p><b>Categoría 2:</b> Servicio público de electricidad</p>	<p><b>Subcategoría1:</b> a) Definición de Servicio público de electricidad <b>Subcategoría 2:</b> b) Calidad del servicio <b>Subcategoría 3:</b> c) Costos de Servicio</p>	

## ANEXO 6

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cabeza Molina Luis Felipe  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Derecho Administrativo y Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020  
 Autor (s) del instrumento (s) : Alvarado Panduro, Edwin y Requejo Guevara, Darío

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Medios de protección en educación</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Medios de protección en educación</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Medios de protección en educación</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Moyobamba, 02 de Julio de 2021

  
 Luis Felipe Cabeza Molina  
 Docente de Investigación  
 UCV - Moyobamba

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**II.DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Rubén Fernández Bocanegra  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Derecho Administrativo y Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020  
 Autor (s) del instrumento (s) : Alvarado Panduro, Edwin y Requejo Guevara, Darío

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

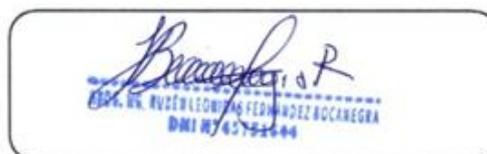
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD** \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** \_\_\_\_\_

Moyobamba, 02 de Julio de 2021



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Paul Abanto Merino  
 Institución donde labora : Defensoría del Pueblo  
 Especialidad : Maestría en Derecho Comparado  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Derecho a percibir una Bonificación Especial por concepto de Preparación de Clases en la Dirección Regional de Educación 2019  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bartra Córdova, Zenaida Patricia y Chumbe Ruiz, Jorge

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD** \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Moyobamba 27 de noviembre de 2021

## ANEXO 07: Solicitud de autorización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 30 de Junio de 2021.

Señores:

**ELECTORIENTE S.A.**

Jirón 2 de Mayo, 589

Moyobamba

Presente.-

Nosotros, Alvarado Panduro, Edwin identificado con DNI N° 00830065 y Requejo Guevara, Dario identificado con DNI N° 42327483, estudiante del XI ciclo de la Carrera de Derecho en la Universidad Cesar Vallejo, Sede Moyobamba, ante usted me presento saludándolo cordialmente y expongo lo siguiente:

La finalidad del presente documento es para solicitarle, nos autorice realizar la investigación de tesis que lleva por título, *"Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020"*, para obtener el Grado de Bachiller en Derecho en la Universidad Cesar Vallejo, Sede Moyobamba, la presente actividad es para realizar encuestas a los usuarios y personal de su representada que usted dirige en vuestra institución pública, dicha acción investigativa es con fines netamente académicos.

Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propicia la oportunidad para renovar nuestro aprecio y especial consideración.

Atentamente.

Requejo Guevara, Dario  
DNI N° 42327483

## ANEXO 08: Autorización para realizar investigación de tesis.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tarapoto, 13 de Julio del 2021

GS- 2021 -2021

Señores:

**EDWIN ALVARADO PANDURO**

**DARIO REQUEJO GUEVARA**

Estudiantes de la Universidad Privada Cesar Vallejo S.A.C.

Moyobamba.-

Asunto : **ACCESO DE ALGUNOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS  
POR CONSUMOS ELEVADOS.**

Referencia : 1) Solicitud S/N de fecha 28-06-2021

De nuestra consideración:

Me dirijo a ustedes para saludarlos muy cordialmente y en atención al documento de la referencia 1), en donde solicitan autorización para el acceso de algunos expedientes de reclamos por consumos elevados para elaboración de Tesis; esta Gerencia Regional **AUTORIZA** el acceso a la información solicitada solamente y exclusivamente para fines de estudio, y bajo responsabilidad de los estudiantes del uso inadecuado de la información solicitada.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi deferencia y estima personal.

Atentamente,

**ING. BOBNET MANRIQUE GARCIA**

Gerente Regional San Martín (e)

cc: GSA, Archivo

**GUÍA DE ENTREVISTA**

Título de investigación: *“Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020”.*

Nombre y apellidos del entrevistado: \_\_\_\_\_

Institución que labora: \_\_\_\_\_

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

**Objetivo General:** *“Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020”.*

1. Para comenzar, ¿Cree usted que la atención de los reclamos por cobros abusivos a través de formatos de las empresas de electricidad resultan de fácil comprensión de los usuarios de electricidad?

---

---

---

---

2. ¿Cree usted que los cobros excesivos son producto de un mal proceso de facturación, que podrían estar ocurriendo en algunas oficinas de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?

---

---

---

---

3. ¿Indique si resulta importante la revisión general de las facturaciones por parte del organismo regulador ante la presentación reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad?

---

---

---

---

**Objetivos específicos 1: “Analizar los factores que influyen para el cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020”.**

4. ¿Indique usted si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba ha logrado importantes avances respecto a casos de cobros presuntamente irregulares en la empresa.

---

---

---

---

---

5. ¿Si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, cumple con los indicadores de idoneidad, calidad y seguridad conforme a las directivas de OSINERGMIN?

---

---

---

---

---

6. Bajo ese argumento, indique usted si existen casos donde se muestran deficiencias en las facturaciones por un mal cálculo de los promedios de consumo o lecturas mal realizadas por la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.

---

---

---

---

---

**Objetivos específicos 2: “Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020”.**

7. ¿Cree usted que la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, garantiza la prestación de servicios públicos de electricidad, ante la propagación del COVID-19?

---

---

---

---

---

8. ¿Indique si la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba condiciona la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado o el cierre del servicio por este mismo motivo?

---

---

---

---

9. En este contexto, se puede acceder al expediente administrativo conforme a lo previsto legalmente, a través de formato físico y virtual en cualquier oficina de la empresa Electro Oriente S.A.;

---

---

---

---

---

Firma del entrevistado

---

Nombre y apellidos



## ANEXO 10: ENTREVISTAS DESARROLLADAS



### ANEXO 5

#### GUÍA DE ENTREVISTA

Título de investigación: *"Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".*

Nombre y apellidos del entrevistado: EDUARDO VASQUEZ VALDES

Institución que labora: ELECTRO ORIENTE S.A

Fecha de la entrevista: 25/10/2021

**Objetivo General:** *"Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".*

1. Para comenzar, ¿Cree usted que la atención de los reclamos por cobros abusivos a través de formatos de las empresas de electricidad resultan de fácil comprensión de los usuarios de electricidad?

LOS FORMATOS DE RECLAMOS NO SON DE LA EMPRESA ES POR PARTE DE OSINERGIA SEGUN RESOLUCION N° 269-2014/CO

2. ¿Cree usted que los cobros excesivos son producto de un mal proceso de facturación, que podrían estar ocurriendo en algunas oficinas de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?

POR EL PROCESO DE FACTURACION ES POCO LOS ERRORES QUE SE DAN MAS ES EN EL PROCESO DE TOMA DE LECTURA

3. ¿Indique si resulta importante la revisión general de las facturaciones por parte del organismo regulador ante la presentación reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad?

ES IMPORTANTE YA QUE ATRAVES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS GARANTIZAN A LOS USUARIOS LA ATENCION DE CUALQUIER RECLAMO

**Objetivos específicos 1: "Analizar los factores que influyen para el cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

4. ¿Indique usted si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba ha logrado importantes avances respecto a casos de cobros presuntamente irregulares en la empresa.

SE HAN DADO CASOS DONDE LA EMPRESA TUVO QUE COMPENSAR A LOS USUARIOS POR MOTIVOS DE ERROR DE LECTURA.

5. ¿Si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, cumple con los indicadores de idoneidad, calidad y seguridad conforme a las directivas de OSINERGMIN?

NO SOLAMENTE ELECTRO ORIENTE SINO TODAS LAS EMPRESAS ELECTRICAS TIENEN QUE CUMPLIR CON LAS DIRECTIVAS DE OSINERGMIN CASO CONTRARIO SOMOS PASIVO A LAS MULTAS POR INCUMPLIMIENTO

6. Bajo ese argumento, indique usted si existen casos donde se muestran deficiencias en las facturaciones por un mal cálculo de los promedios de consumo o lecturas mal realizadas por la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.

EXISTEN CASOS DONDE SE HA TENIDO QUE RESARCIR AL USUARIO YA SEA POR UNAS MALAS LECTURAS O POR UN MAL CALCULO DE PROMEDIOS.

**Objetivos específicos 2: "Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

7. ¿Cree usted que la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, garantiza la prestación de servicios públicos de electricidad, ante la propagación del COVID-19?

ELECTRO ORIENTE CUENTA CON UN PLAN DE VIGILANCIA APROBADO POR EL MINISTERIO DE SALUD EN CUANTO A LA PROPAGACION DEL COVID

8. ¿Indique si la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba condiciona la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado o el cierre del servicio por este mismo motivo?

NO SE PUEDE CONDICIONAR A NINGUN USUARIO AL PAGO DEL SERVICIO MIENTRAS SE ENCUENTRA EN RECLAMO.

9. En este contexto, se puede acceder al expediente administrativo conforme a lo previsto legalmente, a través de formato físico y virtual en cualquier oficina de la empresa Electro Oriente S.A.;

SI SE PUEDE ACCEDER EN FORMA FÍSICA MAS NO VIRTUAL.

  
Firma del entrevistado

EDUARDO VASQUEZ VARGAS

Nombre y apellidos

## ANEXO 5

## GUÍA DE ENTREVISTA

Título de investigación: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

Nombre y apellidos del entrevistado: Bethse Albertina Rojas Torres

Institución que labora: Electro Oriente S.A.

Fecha de la entrevista: 04.11.2021

**Objetivo General:** "Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

1. Para comenzar, ¿Cree usted que la atención de los reclamos por cobros abusivos a través de formatos de las empresas de electricidad resultan de fácil comprensión de los usuarios de electricidad?

Si, porque los formatos de reclamos contienen espacios en blanco para ser llenados por el usuario cuyas indicaciones para el llenado del mismo se encuentran en el mismo formato lo cual facilita al usuario su comprensión para expresar su malestar por posibles cobros excesivos.

2. ¿Cree usted que los cobros excesivos son producto de un mal proceso de facturación, que podrían estar ocurriendo en algunas oficinas de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?

Si, en un mínimo porcentaje existen facturaciones por excesivos consumos debido a una mala facturación, entre ellos error de toma de lectura, digitación, generando ello un incremento en la facturación lo cual implica una acumulación y/o liquidación de consumos.

3. ¿Indique si resulta importante la revisión general de las facturaciones por parte del organismo regulador ante la presentación reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad?

No, pq. La Facturación a nuestros usuarios es supervisado por OSINERGIA (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería) a través de INDICHOA ECF "Evaluación de Calidad de Facturación" el mismo que es orientado a prevenir la ocurrencia de una facturación irregular a los usuarios

**Objetivos específicos 1: "Analizar los factores que influyen para el cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

4. ¿Indique usted si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba ha logrado importantes avances respecto a casos de cobros presuntamente irregulares en la empresa.

En el año 2020, nuestro índice de reclamos se ha visto incrementado debido a la facturación de consumos promedios en atención al D.U. Nº 035-2020 por Estado de Emergencia Nacional decretado por el Gobierno Central, con lo cual se verifica que en el año 2020 no se obtuvieron logros debido que la meta es la disminución de Reclamos.

5. ¿Si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, cumple con los indicadores de idoneidad, calidad y seguridad conforme a las directivas de OSINERGMIN?

La Atención de Reclamos en nuestras Oficinas es en estricto cumplimiento al Procedimiento Resolución OSINERGMIN Nº 269-2014/05/CD, con lo cual Electro Oriente S.A cumple con las Disposiciones y las exigencias requeridas en el Procedimiento Administrativo.

6. Bajo ese argumento, indique usted si existen casos donde se muestran deficiencias en las facturaciones por un mal cálculo de los promedios de consumo o lecturas mal realizadas por la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.

Las deficiencias básicamente se muestran en errores de toma de lecturas, y los casos son mínimos, los cuales son rectorados en base al consumo real del usuario previa verificación de campo y acorde con las Normativas vigentes.

**Objetivos específicos 2: "Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

7. ¿Cree usted que la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, garantiza la prestación de servicios públicos de electricidad, ante la propagación del COVID-19?

Claro que sí, durante el Estado de Emergencia Nacional, garantizó la continuidad del servicio de energía, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en sus oficinas en sus Oficinas, con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19.

8. ¿Indique si la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba condiciona la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado o el cierre del servicio por este mismo motivo?

El usuario se encuentra en su derecho de realizar su reclamo. Electro Oriente S.A. no condiciona el pago de las facturaciones reclamadas, en el momento de trámite de Reclamo se genera un monto en reclamo que se encuentra pendiente hasta la conclusión del reclamo.

9. En este contexto, se puede acceder al expediente administrativo conforme a lo previsto legalmente, a través de formato físico y virtual en cualquier oficina de la empresa Electro Oriente S.A.;

Cierto que si el usuario puede solicitar la información que crea conveniente o necesario respecto a cualquier proceso Administrativo, Electro Oriente S.A. entregara dicha información en cumplimiento a la LEY Nº 27806. Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública.



Firma del entrevistado

Betnisi A. Rojas Torres.

Nombre y apellidos



ANEXO 5

GUÍA DE ENTREVISTA

Título de investigación: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

Nombre y apellidos del entrevistado: ALFONSO ROJAS COLIS.

Institución que labora: ELECTRO ORIENTE S.A.

Fecha de la entrevista: 25 DE OCTUBRE DEL 2021

**Objetivo General:** "Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

1. Para comenzar, ¿Cree usted que la atención de los reclamos por cobros abusivos a través de formatos de las empresas de electricidad resultan de fácil comprensión de los usuarios de electricidad?

Los Formatos no son de fácil comprensión, por lo que el usuario no está familiarizado con el uso de este tipo de formatos, por lo que requiere ayuda y orientación de personal de atención al cliente

2. ¿Cree usted que los cobros excesivos son producto de un mal proceso de facturación, que podrían estar ocurriendo en algunas oficinas de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?

NO; las facturas consideradas como cobros excesivos son consumos debido al incremento de una potencia instalada y/o fuga de energía en las instalaciones del usuario.

3. ¿Indique si resulta importante la revisión general de las facturaciones por parte del organismo regulador ante la presentación de reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad?

Si; es importante y necesario que el organismo supervisor realice supervisión de los consumos facturados, y pueda determinarse correctamente la calificación del consumo del usuario.

**Objetivos específicos 1: "Analizar los factores que influyen para el cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

4. ¿Indique usted si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba ha logrado importantes avances respecto a casos de cobros presuntamente irregulares en la empresa.

*Electro Oriente, S.A. está acorde de la Tecnología cuenta con plataformas informáticas, para prevenir, controlar, determinar, y comunicar al usuario cuando estime que el consumo del usuario se ve incrementado en forma atípica a su consumo promedio Histórico.*

5. ¿Si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, cumple con los indicadores de idoneidad, calidad y seguridad conforme a las directivas de OSINERGMIN?

*La Empresa se encuentra dentro los estándares permisibles de calificación en los indicadores requeridos para brindar un servicio de calidad atención con idoneidad y un servicio de calidad acorde con la normatividad vigente.*

6. Bajo ese argumento, indique usted si existen casos donde se muestran deficiencias en las facturaciones por un mal cálculo de los promedios de consumo o lecturas mal realizadas por la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.

*Como nada es perfecto si existen casos aislados que son factores técnicos que contribuyen a efectuar facturaciones sujetas a revisión para determinar una deficiencia.*

**Objetivos específicos 2: "Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

7. ¿Cree usted que la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, garantiza la prestación de servicios públicos de electricidad, ante la propagación del COVID-19?

*La Empresa viene cumpliendo con las normas del Ministerio de Salud mediante el plan de prevención aprobado por la Entidad correspondiente.*

8. ¿Indique si la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba condiciona la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado o el cierre del servicio por este mismo motivo?

no, La Empresa ante un reclamo o solicitud de duda de su factura realizada por su consumo no condiciona primero el pago y luego te atiende es primero la aclaración o admite el reclamo.

9. En este contexto, se puede acceder al expediente administrativo conforme a lo previsto legalmente, a través de formato físico y virtual en cualquier oficina de la empresa Electro Oriente S.A.;

La empresa cuenta con plataforma publica en el ambiente de Atención al cliente que le permita hacer consultas en Tiempo Real de cualquier trámite y/o estado de cuenta.

  
Firma del entrevistado

Alfonso Rojas Delos.  
Nombre y apellidos

## ANEXO 5

## GUÍA DE ENTREVISTA

Título de investigación: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

Nombre y apellidos del entrevistado: David H. Ocmín Barbosa

Institución que labora: Electro Oriente S.A.

Fecha de la entrevista: 26/10/2021

**Objetivo General:** "Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

1. Para comenzar, ¿Cree usted que la atención de los reclamos por cobros abusivos a través de formatos de las empresas de electricidad resultan de fácil comprensión de los usuarios de electricidad?

son de fácil comprensión de los usuarios a través de los formatos de atención porque de acuerdo a la lectura del medidor son los cobros!

2. ¿Cree usted que los cobros excesivos son producto de un mal proceso de facturación, que podrían estar ocurriendo en algunas oficinas de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?

Los cobros excesivos no son por un mal proceso de facturación

3. ¿Indique si resulta importante la revisión general de las facturaciones por parte del organismo regulador ante la presentación reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad?

Si es importante la revisión general de las facturaciones por parte del ente regulador.

**Objetivos específicos 1: "Analizar los factores que influyen para el cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

4. ¿Indique usted si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba ha logrado importantes avances respecto a casos de cobros presuntamente irregulares en la empresa.

*no hay cobros presuntamente irregulares en la empresa de Electro Oriente moyobamba y se ha logrado importantes avances como control de medidores a clientes con reclamo.*

5. ¿Si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, cumple con los indicadores de idoneidad, calidad y seguridad conforme a las directivas de OSINERGMIN?

*En moyobamba Electro Oriente si cumple los indicadores de Idoneidad, calidad y seguridad conforme al ente regulador de OSINERGMIN.*

6. Bajo ese argumento, indique usted si existen casos donde se muestran deficiencias en las facturaciones por un mal cálculo de los promedios de consumo o lecturas mal realizadas por la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.

*Si existen deficiencias de facturación por un mal cálculo de promedios o lecturas.*

**Objetivos específicos 2: "Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

7. ¿Cree usted que la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, garantiza la prestación de servicios públicos de electricidad, ante la propagación del COVID-19?

*Si garantiza los 24 horas del día.*

8. ¿Indique si la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba condiciona la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado o el cierre del servicio por este mismo motivo?

NO condiciona el pago previo del monto reclamado.

9. En este contexto, se puede acceder al expediente administrativo conforme a lo previsto legalmente, a través de formato físico y virtual en cualquier oficina de la empresa Electro Oriente S.A.;

Si se puede acceder al expediente administrativo de acuerdo a la ley de transparencia.



Firma del entrevistado

David H. Ocmín Barberán

Nombre y apellidos

## ANEXO 5

## GUÍA DE ENTREVISTA

Título de investigación: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

Nombre y apellidos del entrevistado: Elder Clever Fernández Calderón

Institución que labora: ELECTRO ORIENTE S.A.

Fecha de la entrevista: 26/10/2021

**Objetivo General:** "Determinar si resulta eficaz los reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

1. Para comenzar, ¿Cree usted que la atención de los reclamos por cobros abusivos a través de formatos de las empresas de electricidad resultan de fácil comprensión de los usuarios de electricidad?

No; En el caso del Servicio Eléctrico Sonitor contamos con mayor porcentaje de clientes de zonas rurales.

2. ¿Cree usted que los cobros excesivos son producto de un mal proceso de facturación, que podrían estar ocurriendo en algunas oficinas de la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020?

No; Porque hay diferentes tipos de casas, teniendo en cuenta la cantidad de casos de consumos reales del usuario y otros por fuga de energía, debido a las condiciones de sus instalaciones.

3. ¿Indique si resulta importante la revisión general de las facturaciones por parte del organismo regulador ante la presentación reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad?

Si; Porque garantiza el desarrollo de los procesos de facturación.

**Objetivos específicos 1: "Analizar los factores que influyen para el cobros abusivos en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

4. ¿Indique usted si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba ha logrado importantes avances respecto a casos de cobros presuntamente irregulares en la empresa.

Si; El OR Moyobamba ha logrado importantes avances en cuanto a casos de cobros presuntamente irregulares, al haber capacitado a un equipo de trabajo para este proceso, lo cual permite resolver dichos casos dentro de los plazos establecidos.

5. ¿Si en la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, cumple con los indicadores de idoneidad, calidad y seguridad conforme a las directivas de OSINERGMIN?

Si cumple con los indicadores en mención, ya que siempre es Fiscalizado por el ente OSINERGMIN, lo cual garantiza el cumplimiento.

6. Bajo ese argumento, indique usted si existen casos donde se muestran deficiencias en las facturaciones por un mal cálculo de los promedios de consumo o lecturas mal realizadas por la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba.

En cuanto al mal cálculo de los promedios de consumo no existe, puesto que todas las lecturas se ingresan al sistema GEscom y de haber cualquier anomalía, sale como inconsistencia para su verificación en campo.

**Objetivos específicos 2: "Constatar si se obtiene el cumplimiento de los servicios públicos de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".**

7. ¿Cree usted que la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba, garantiza la prestación de servicios públicos de electricidad, ante la propagación del COVID-19?

Si; Por que contamos con protocolos de Bioseguridad COVID-19 y Plan de vigilancia COVID-19, aprobados por MINSA.

8. ¿Indique si la empresa Electro Oriente S.A Moyobamba condiciona la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado o el cierre del servicio por este mismo motivo?

Según el procedimiento durante el periodo de reclamo, es decir hasta que éste se resuelva, su deuda se congela, más no se realiza el cierre del servicio por este mismo motivo.

9. En este contexto, se puede acceder al expediente administrativo conforme a lo previsto legalmente, a través de formato físico y virtual en cualquier oficina de la empresa Electro Oriente S.A.;

Sí puede acceder el usuario en cumplimiento a la ley de transparencia.

  
Ing. CIP Elder C. Fernández Calderón  
Oficina Comercial Soritor (e)  
Electro Oriente S.A.

Firma del entrevistado

Nombre y apellidos

# ANEXO 11: PANTALLAZO TURNITIN



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A. Moyobamba, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**AUTOR:**

Alvarado Panduro Edwin (ORCID: 0000-0002-0676-6192)

### Resumen de coincidencias

**21 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**21**

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	scielo.conicyt.cl Fuente de Internet	2 %
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1 %
7	revistasonline.inap.es Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 30    Número de palabras: 8183    Versión solo texto del informe    Alta resolución    **Activado** 🔍

## ANEXO 12: VISTAS FOTOGRÁFICAS



**Entrevista al Ing. Elder Clever Fernandez Calderon encargado servicio Soritor Unidad de Negocios Moyobamba, Electro Oriente S.A**





**Entrevista al Ing. Eduardo Vásquez Vargas Jefe de la Unidad de Negocios Moyobamba Electro Oriente S.A**



**Entrevista al Técnico David Hernán Ocmín Barbaran, personal Técnico Clientes Comunes unidad de negocios Moyobamba Electro Oriente S.A**



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 05:20 horas del 17/12/2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020", presentado por los autores ALVARADO PANDURO EDWIN, REQUEJO GUEVARA DARÍO estudiantes de la escuela profesional de DERECHO.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
DARÍO REQUEJO GUEVARA	Unanimidad

Firmado digitalmente por:  
EPAREDESD1 el 22 Dic 2021  
21:02:32

---

**ELISEO PAREDES DIAZ**  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: LCABEZAM el 22  
Dic 2021 20:53:09

---

**LUIS FELIPE CABEZA MOLINA**  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: CSALAZARN15 el 27  
Dic 2021 10:31:17

---

**REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR**  
**VOCAL**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

### **ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 05:20 horas del 17/12/2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020", presentado por los autores ALVARADO PANDURO EDWIN, REQUEJO GUEVARA DARÍO estudiantes de la escuela profesional de DERECHO.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
EDWIN ALVARADO PANDURO	Unanimidad

Firmado digitalmente por:  
EPAREDESD1 el 22 Dic 2021  
21:02:32

---

**ELISEO PAREDES DIAZ**  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: LCABEZAM el 22  
Dic 2021 20:53:09

---

**LUIS FELIPE CABEZA MOLINA**  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: CSALAZARN15 el 27  
Dic 2021 10:31:17

---

**REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR**  
**VOCAL**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Nosotros, ALVARADO PANDURO EDWIN, REQUEJO GUEVARA DARÍO identificados con DNIs N° 00830065, 42327483, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES y de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, autorizamos (  ), no autorizamos (  ) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

MOYOBAMBA, 22 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
ALVARADO PANDURO EDWIN <b>DNI:</b> 00830065 <b>ORCID</b> 0000-0002-0676-6192	Firmado digitalmente por: ALVARADOPA1875 el 22-12-2021 11:48:39
REQUEJO GUEVARA DARÍO <b>DNI:</b> 42327483 <b>ORCID</b> 0000-0003-3541-4943	Firmado digitalmente por: RDREQUEJOR el 22-12-2021 11:56:50

Código documento Trilce: TRI - 0242322



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Cabeza Molina, Luis Felipe**; docente de la Facultad / Escuela Profesional de Derecho y Humanidades y Programa académico de Titulación de la Universidad César Vallejo- Moyobamba, asesor de la Tesis titulada: “*Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020*” de los autores **Alvarado Panduro, Edwin** y **Requejo Guevara, Darío** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumimos 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.

Lugar y fecha: Moyobamba 02 de Julio de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Cabeza Molina, Luis Felipe	
DNI: 41536992	 Luis Felipe Cabeza Molina Docente de Investigación UCV - Moyobamba Firma
ORCID: 0000-0002-5800-0199	



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ALVARADO PANDURO EDWIN, REQUEJO GUEVARA DARÍO estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A Moyobamba, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DARÍO REQUEJO GUEVARA <b>DNI:</b> 42327483 <b>ORCID</b> 0000-0003-3541-4943	Firmado digitalmente por: RDREQUEJOR el 22-12-2021 11:56:53
EDWIN ALVARADO PANDURO <b>DNI:</b> 00830065 <b>ORCID</b> 0000-0002-0676-6192	Firmado digitalmente por: ALVARADOPA1875 el 22-12-2021 11:48:47

Código documento Trilce: TRI - 0242326