



**UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS EN LA EPS. SEDA  
CUSCO – SUNASS Y LA VULNERACIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL  
DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

**Tesis Presentado por:**

**Bach. Alexander Condori Gamarra**

**Para optar al título profesional de**

**ABOGADO**

**Asesor:**

**Abg. Fredy Olarte Moreno**

**Cusco, Diciembre del 2016**



## DEDICATORIA

A Dios todopoderoso quien es  
Guía de mi vida, fuente de  
inspiración, amigo inseparable.

A mis padres y hermanos, por el apoyo  
incondicional que siempre me brindan.

A mis profesores, porque durante,  
mi vida universitaria me mostraron,  
el camino hacia él desarrollo profesional,

A todo el personal administrativo y plana  
docente, de la Universidad Andina del  
Cusco, Escuela Profesional de Derecho y  
Ciencias Políticas.



## AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso creador, por darme la fuerza de voluntad y guiarme para terminar con éxito una etapa más de mi vida profesional.

A todo el personal administrativo y plana docente, de la Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas.

Al Dr. Fredy Henry Olarte Moreno, Asesor de la presente tesis por su valioso apoyo y orientación recibida durante el desarrollo del trabajo de investigación y elaboración del documento.

A la Representante de la Sunass en Cusco Econ. Vielka Chariarse Valencia, por los conocimientos, experiencias compartidas y por toda la facilitación de materiales de trabajo.

Y a todos amigos, compañeros, de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Andina del Cusco por los buenos momentos que compartimos y que siempre los tendré presente.



## RESUMEN

La tesis aborda el tema de la vulneración del debido procedimiento administrativo en el procedimiento de reclamos en la EPS Seda Cusco en la localidad de Cusco tomando como base la cantidad de reclamos que ingresan al mes en la misma Empresa durante el mes de mayo del año 2015. El estudio desarrollado plantea demostrar que se vulnera o se hace caso omiso a los procedimientos establecidos por norma y esto propicia que los reclamos en 1° Instancia sean declaradas infundadas y a la vez ayuda a que no se alcance la justicia social que el estado brinda a la comunidad en general.

## ABSTRACT

The thesis tackles the topic of the violation of the due administrative procedure in the claims procedure in the Company Loaner of services Silk Cusco in the Cusco locality taking as base the quantity of claims that join a month the same Company during May, 2015. The developed study raises to demonstrate that it is damaged or one ignores to the procedures established by norm and this propitiates that the claims in the first Instance are declared groundless and simultaneously it helps to that there is not reached the social justice that the state offers to the community in general.



INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	iv
LISTADO DE TABLAS.....	ix
CAPITULO I .....	1
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....	2
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL .....	4
1.2.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS .....	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	5
1.4.1. CONVENIENCIA .....	6
1.4.2. RELEVANCIA SOCIAL.....	6
1.4.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS .....	7
1.4.4. VALOR TEORICO.....	7
1.4.5. UTILIDAD METODOLOGICA .....	7
1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO .....	7
1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL .....	7
1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	8
1.5.3. DELIMITACIÓN SOCIAL.....	8
CAPITULO II .....	9
2. MARCO TEORICO .....	9
2.1. ANTECEDENTES .....	9
2.1.1. TESIS.....	9
2.1.2. REVISTA.....	11
2.1.3. MONOGRAFÍAS. ....	13
2.2. BASES TEORICAS.....	18
2.2.1. ESTADO Y FUNCIÓN ADMINISTRATIVA. ....	18



2.2.2.	NOCIÓN DE ESTADO.....	18
2.2.3.	ELEMENTOS DEL ESTADO. ....	19
2.2.4.	EL PUEBLO.....	19
2.2.5.	EL TERRITORIO.....	21
2.2.6.	LA SOBERANIA.....	21
2.2.7.	FINES DEL ESTADO.....	22
2.2.8.	FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.....	23
2.2.9.	TEORÍA Y CRÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN DE LOSSERVICIOS PÚBLICOS.....	27
2.2.10.	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	32
2.2.11.	EL ESTADO COMO ORGANIZADOR Y PRESTADOR.....	33
2.2.12.	REGULACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO.....	33
2.2.13.	MEDIOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LAGESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	36
2.2.14.	ESTRUCTURA DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO.....	42
2.2.14.1.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	43
2.2.14.2.	PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO.....	43
2.2.14.3.	DERECHO A EXPONER ARGUMENTOS Y A LAS ALEGACIONES.....	45
2.2.14.4.	DERECHO A OFRECER Y PRODUCIR PRUEBAS.....	46
2.2.14.5.	DERECHO A LA OBTENCIÓN DE UNA RESOLUCIÓN FUNDADA EN DERECHO.....	48
2.2.14.6.	DERECHO AL PLAZO RAZONABLE:.....	49
2.2.14.7.	DERECHO DE ACCESO AL EXPEDIENTE.....	50
2.2.14.8.	DERECHO DE DEFENSA.....	51
2.2.14.9.	PRINCIPIOS DEL DERECHO ADMINISTRATIVO.....	52
2.2.14.10.	LEGISLACIÓN COMPARADA.....	53
2.2.15.	LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA CUSCO S.A.....	54
2.2.15.1.	ORGANIZACION.....	54
2.2.15.2.	ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL.....	54
2.2.15.3.	CONTINUIDAD.....	55
2.2.15.4.	ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO.....	55
2.2.15.5.	ACCESO A LOS SERVICIOS.....	55
2.2.16.	PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EN AL EPS.SEDA CUSCO.....	56



2.2.16.1. FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS. .... 56

2.2.16.2. TIPOS DE RECLAMOS..... 56

2.2.16.3. RECLAMO OPERACIONAL..... 56

2.2.16.4. RECLAMO COMERCIAL RELATIVO A LA FACTURACIÓN..... 57

2.2.16.5. RECLAMO COMERCIAL NO RELATIVO A LA FACTURACIÓN ..... 57

2.2.16.6. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS ..... 57

2.2.16.7. SUJETOS QUE PUEDEN PRESENTAR RECLAMOS ..... 57

2.2.17. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES PARA LA ATENCIÓN DE  
PROBLEMAS..... 58

2.2.17.1. SOLICITUD POR ESCRITO: ..... 58

2.2.17.2. POR TELÉFONO ..... 58

2.2.17.3. POR WEB ..... 58

2.2.18. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL RECLAMO..... 58

2.2.18.1. ETAPA DE INVESTIGACIÓN: ..... 59

2.2.18.2. INSPECCIÓN..... 59

2.2.18.3. CONTRASTACIÓN DE MEDIDORES:..... 59

2.2.18.4. ETAPA DE CONCILIACIÓN:..... 60

2.2.18.5. ETAPA DE DECISIÓN:..... 60

2.2.18.6. RESOLUCIÓN ..... 60

2.3. SISTEMA DE HIPOTESIS ..... 61

2.3.1 Hipótesis General ..... 61

2.3.2. Hipótesis Específica..... 61

2.4. VARIABLES DE ESTUDIO ..... 61

CAPITULO III ..... 65

3. METODO ..... 65

3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION..... 65

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION ..... 65

3.3. POBLACION Y MUESTRA..... 66

3.3.1. POBLACIÓN..... 66

3.3.2. MUESTRA ..... 66

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 66

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO DE DATOS..... 67

3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS ..... 68



3.6.1. PRUEBA DE HIPOTESIS.....	98
CAPITULO IV.....	99
4. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	99
4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS.....	99
4.2. ANALISIS CRÍTICO .....	106
CAPITULO V.....	108
5. HALLAZGOS.....	108
5.1. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	109
5.2. IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO.....	109
CONCLUSIONES.....	110
RECOMENDACIONES.....	111
BIBLIOGRAFÍA.....	112





## LISTADO DE TABLAS

CUADRO 1: CANTIDAD DE EXPEDIENTES

CUADRO 2: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

## LISTADO DE FIGURAS.

FIGURA 1: PORCENTAJE DE LA PRIMERA PREGUNTA

FIGURA 2: PORCENTAJE DE LA SEGUNDA PREGUNTA

FIGURA 3: PORCENTAJE DE LA TERCERA PREGUNTA

FIGURA 4: PORCENTAJE DE LA CUARTA PREGUNTA

FIGURA 5: PORCENTAJE DE LA QUINTA PREGUNTA

## LISTADO DE ABREVIATURAS

EPS            EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO.

RCD            RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

SUNASS        SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TRASS         TRIBUNAL DE RESOLUCION DE RECLAMOS

PTAR          PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

INEI            INSTITUO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA

INDECOPI     INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONUSMIDOR Y  
PROTECCIÓN INTELECTUAL



## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

En la actualidad, Los servicios de saneamiento en la ciudad del cusco son prestados por la EPS.SEDA CUSCO S.A, esta empresa viene durante varios años realizando un trabajo regular en cuanto a la operatividad del servicio, pero como toda empresa tiene sus deficiencias, una de ellas es la falta de atención de reclamos nuestra preocupación radica en el hecho jurídico social constituido por las reclamaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento los cuales son reclamos que no son atendidos adecuadamente.

Con ese objetivo nuestro trabajo se estructurara de la siguiente manera: primero realizaremos un estudio teórico del estado como cuáles son sus elemento, su objetivo, su función, continuaremos describiendo brevemente los fundamentos teóricos de la regulación, pasando después a realizar similar teorización de la regulación de servicios públicos, después teorizaremos los principios básicos del debido procedimiento y describiremos brevemente la función de la EPS, la parte final del trabajo es contrastar reclamos promovidas por los administrados y los fundamentos de la administración pública y las razones por la cual deniegan un reclamo y la declaran infundado y de ese modo efectuar así una crítica sobre la idoneidad de los procedimientos de la administración pública de los servicios de saneamiento y terminaremos por responder la pregunta si hay o no una vulneración a un debido procedimiento en sede administrativa. Por parte de la EPS.SEDA CUSCO.



## 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad los servicios de agua potable y saneamiento básico en la ciudad Cusco como en otras ciudades del Perú no prestan el servicio adecuado a los usuarios, como consecuencia de ello, se evidencia la insuficiencia de cobertura e ineficiencias en la gestión por parte de las empresas. La población cusqueña se va dando cuenta que si paga por un servicio tiene derecho a exigir que este sea de la calidad, y que no tiene por qué ser víctima de insuficientes horas de servicios, por cobros excesivos en las facturaciones o facturaciones por un servicio no recibido y pagar un precio justo.

El agua es un bien público y de necesidad universal y es por ello que el proyecto de investigación busca analizar su procedimiento administrativo de reclamos de la EPS Seda Cusco a partir de ello identificar sus fallas en la gestión plantear una solución para que se gestione de mejor manera.

Es por ello que nuestro trabajo surge ante el aumento desmedido de los reclamos que hacen los usuarios de la EPS. Seda Cusco, se podría decir que los reclamos no son atendidos en su totalidad por la EPS.

Los usuarios sustentan en un gran número que la EPS. Seda Cusco no respeta su derecho al debido proceso o al debido procedimiento en sede administrativa, consideran que se les vulnera su derecho a la contradicción, su derecho de defensa, además consideran que el procedimiento de reclamos que están instaurados en la norma son demasiado burocrático y que no se les respeta los derechos fundamentales a un procedimiento administrativo justo.

En consecuencia lo que se quiere lograr es contrastar las resoluciones de primera instancia que emite la EPS, Analizarlas, con la finalidad de darle una crítica sobre la idoneidad sobre dichos procedimientos administrativos y si se vulneran sus derechos dentro del procedimiento de reclamos instaurados.



Por otro la cabe afirmar que el derecho al debido proceso, y los derechos que contienen son invocables, y, por tanto, están garantizados, no solo en el escenario de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo.

El fundamento principal por el que se habla de un debido proceso administrativo, encuentra sustento en el hecho de que tanto la administración como la jurisdicción están vinculadas a la Carta Magna, de modo que si la administración resuelve sobre asuntos de interés del administrado, y lo hace mediante procedimientos internos, no existe razón alguna para desconocer las categorías para el presente caso adquiere el derecho a la motivación invocables ante el órgano jurisdiccional

El principio del Debido Proceso tiene su equivalente en el Derecho Administrativo en el principio del Debido Procedimiento, algunos piensan que este último es una consecuencia de aquél, en realidad no están muy en lo cierto ya que se ha venido confundiendo lo que es proceso con procedimiento, confusión que la Ley 27444 ha resuelto definitivamente, en tanto que se reserva el nombre de proceso a estos mismos actos cuando son ejecutados por el órgano jurisdiccional, con una notable diferencia en la naturaleza jurídica de ambos.

Este principio pretende otorgar a los administrados todas las garantías de un procedimiento con las siguientes características:

- a) Imparcialidad del instructor del procedimiento.
- b) Derecho del administrado a exponer libremente sus argumentos, con las limitaciones propias de la conducta procedimental.
- c) Libertad de actuación procedimental, que faculta al administrado a realizar toda actuación que no esté expresamente prohibida.
- d) Derecho a ofrecer y producir pruebas.
- e) Derecho a obtener una decisión motivada y fundamentada en derecho.



f) Derecho a no ser sometido a procedimiento diferente de los previamente establecidos, ni a exigencias no consignadas de manera expresa en el Texto Único de Procedimientos.

g) Declaración de autonomía jurídica, que se manifiesta en que el Debido Procedimiento se rige por las reglas del Derecho Administrativo en consecuencia no son aplicables las reglas del Derecho Procesal Civil, que pese a ser una disciplina del Derecho Público, únicamente se aplicará cuando sea compatible con el régimen administrativo, en consecuencia este enunciado persigue evitar que procesalicen al procedimiento administrativo con las consecuentes molestias que ello representa.

## 1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

### 1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

- ¿En qué medida el procedimiento de reclamos en la EPS. Seda Cusco influye en la vulneración del derecho al debido procedimiento administrativo?

### 1.2.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿En qué medida los reclamos infundados que emite la EPS. Seda Cusco influyen en la vulneración del debido procedimiento administrativo?
- ¿En qué medida la falta supervisión de Sunass influye vulneración del debido procedimiento administrativo?



### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el grado de influencia del procedimiento administrativo de reclamos en la EPS. Seda Cusco en la vulneración del debido procedimiento administrativo.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar el grado de influencia de la de los reclamos infundados que emite la EPS. Seda Cusco en la vulneración del debido procedimiento administrativo
- Determinar el grado de influencia de la falta de supervisión de Sunass en la vulneración del debido procedimiento administrativo

### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

A raíz de la falta de cumplimiento de las normas y del caso omiso que hace la Empresas Prestadoras de Servicios Seda Cusco y la falta de supervisión de la Sunass la mayor parte de las demandas contencioso administrativas que se interponen contra el organismo regulador de servicios públicos son denuncias de violaciones al debido procedimiento administrativo.

Los organismos reguladores de los servicios públicos han sido creados por ley, y tienen como función controlar y regular los servicios indispensables que están administrados por el Estado, Ello constituye un problema para el Derecho, dado que identificar las razones por las que se promueven constantemente demandas contra



la administración pública que regula los servicios públicos, puede proporcionarnos herramientas para mejorar el rol del organismo regulador Sunass; a fin de que los usuarios reciban un servicio más eficiente y más acorde con el estricto respeto a sus derechos vinculados.

El objetivo de la presente investigación es determinar el grado de influencia del procedimiento administrativo de reclamos en la EPS. Seda Cusco y Sunass en la vulneración del debido procedimiento administrativo, para dar a conocer las implicancias y/o consecuencias de esta deficiencia que está inmersa en las instituciones estatales.

Los resultados de esta investigación permitirán informar, orientar a los usuarios y población en general, con el fin de ayudar a la difusión del rol de la Sunass como organismo regulador.

#### **1.4.1. CONVENIENCIA**

Es conveniente realizar esta investigación, por tratarse de un problema de trascendencia socio jurídico que afecta a la sociedad, que son usuarios efectivos del servicio de agua potable y alcantarillado que sufren la vulneración de su derecho fundamental al debido procedimiento administrativo en los procesos reclamos de las facturas que no estén conformes, constituyendo un trabajo académico que reforzará el actuar de los órganos que resuelven los reclamos en La EPS. Seda Cusco y la Sunass.

#### **1.4.2. RELEVANCIA SOCIAL**

Tiene relevancia de carácter social, porque la parte de la sociedad se ve beneficiada con la presente investigación, está centrada en los usuarios que son a quienes se



les vulnera su derecho al debido procediendo administrativo en el procedimiento de reclamos de la EPS. Seda Cusco y la Sunass.

#### **1.4.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS**

Se busca con la presente investigación concientizar a los órganos de decisión en relación al impacto de sus decisiones, y que estas vayan de acuerdo a las recomendaciones de la presente investigación.

#### **1.4.4. VALOR TEORICO**

La presente investigación centrará su análisis desde el punto de vista doctrinario y normativo exclusivo para los casos de Vulneración de derechos al debido procedimiento administrativo y de derechos humanos que aborda el presente trabajo de investigación.

#### **1.4.5. UTILIDAD METODOLOGICA**

Los resultados de la presente investigación, pueden motivar y aportar información para estudios socio jurídicos posteriores, los cuales pueden ser abordados desde diversos puntos de vista que complementen el presente trabajo, puede sentar las bases para un razonamiento de resoluciones en lo sucesivo para las 50 Empresas Prestadoras de Servicios que existen a nivel nacional, con la finalidad que sea la justicia cusqueña, un referente desde las instituciones del Estado.

### **1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO**

#### **1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El ámbito geográfico del presente proyecto será a nivel de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA CUSCO S.A.





### **1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Se llevara a cabo en los periodos comprendidos 01 de mayo a 30 de mayo del 2015.

### **1.5.3. DELIMITACIÓN SOCIAL**

El trabajo está dirigido a la población en general, pero también está dirigido a todos los usuarios que se quedan descontentos con los resultados de sus problemas de reclamos comerciales que incidan directamente en la facturación ante la Empresa Prestadora de Servicios Seda Cusco S.A. y La Sunass.



## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. TESIS

1. LANDA, Cesar “El derecho fundamental al debido proceso y a la tutela jurisdiccional” Pensamiento Constitucional, Año VIII N° 8 Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial. Lima, 2002.

#### CONCLUSIÓN

Es evidente que existe el peligro de instrumentalizar maliciosamente los procesos constitucionales como vías extraordinarias para impugnar resoluciones judiciales y administrativas o decisiones particulares cuando una parte ha sido vencida en el proceso o cuando omisivamente no ha recurrido contra la misma en el mismo proceso; más aún, “el amparo se ha convertido en un juicio contradictorio del juicio ordinario, como una cuarta instancia (en un país que sólo tiene tres) o como una articulación no prevista dentro de las causales de nulidad procesal”.

Sin embargo, no por ello sería legítimo eliminar o reducir la protección de los derechos fundamentales al debido proceso y la tutela jurisdiccional y los derechos conexos a ellos de las personas. Si no que dicha tarea queda en manos del Poder Judicial, los tribunales administrativos y arbitrales y demás magistrados, funcionarios o, entidades privadas responsables de asegurar que se declaren derechos o sanciones a las personas que hayan infringido las normas, pero siempre dentro de un debido proceso y una tutela jurisdiccional, tanto adjetiva como material.



El Tribunal Constitucional como intérprete supremo de la Constitución tiene la responsabilidad en última instancia, por vía directa del habeas corpus o del amparo, ir abriendo el arco de protección de los justiciables que demanden la protección extraordinaria de sus derechos fundamentales, cuando se violen el debido proceso y la tutela jurisdiccional de cualquier persona.

2. LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios Jorge Danós Ordóñez. 2012.

### ✓ CONCLUSIONES

Las decisiones de los organismos reguladores que resuelven en segunda y última instancia las apelaciones de los usuarios contra las resoluciones en primera instancia de las empresas operadoras de servicios públicos, agotan la vía administrativa y son susceptibles de impugnación judicial vía proceso contencioso administrativo por cualquiera de las partes concesionario o usuario.

Por todo ello, definimos al procedimiento administrativo como la parte del derecho administrativo que estudia las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación e impugnación de la voluntad administrativa. En consecuencia, estudia la participación y defensa del interesado (que puede ser un particular, un funcionario o una autoridad pública, según veremos) en todas las etapas de la preparación de la voluntad administrativa, y desde luego, cómo debe ser la tramitación administrativa en todo lo que se refiere a la participación e intervención de dichos interesados. Estudia en particular la defensa de los interesados, y como lógica secuencia de ello la impugnación de los actos y procedimientos administrativos por parte de éstos; se ocupa pues de los recursos, reclamaciones y denuncias administrativas: Sus condiciones formales de procedencia, el trámite que debe dárseles, los problemas que su tramitación puede originar y cómo y por quién deben ser resueltos; pero no estudia cómo deben ser



resueltos los problemas de fondo que dichos recursos, etc., puedan plantear, salvo que estén íntimamente ligados a un problema procedimental.

### 2.1.2. REVISTA

1. Guía sobre la aplicación del Principio Derecho del Debido Proceso en los procedimientos administrativos Responsables de la elaboración y revisión: BRUNO MEJÍA TRUJILLO, CÉSAR ZARZOSA GONZÁLEZ Agosto de 2013 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

#### ✓ Conclusión

El Numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG. En aplicación de esta garantía se exige a la Administración Pública que exteriorice las razones que sustentan su decisión (resolución administrativa). En tal sentido, esta garantía implica que la autoridad administrativa consigne en sus resoluciones los hechos y las normas jurídicas que han determinado el sentido de su decisión.

La LGPA señala que la motivación constituye un requisito de validez de los actos administrativos. La motivación debe ser expresa, indicando la relación concreta y directa entre los hechos probados y las normas jurídicas. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.



2. El debido procedimiento administrativo “Administrativdueprocess” Enrique Rojas Franco, Revista de la Facultad de Derecho PUCP, 2011.

✓ CONCLUSIONES

El debido proceso se edifica como un estándar o una garantía para los administrados. Como analizamos en los párrafos precedentes de este artículo, el debido proceso es una compleja, pero muy positivada construcción teórica en lo referido a algunos ordenamientos jurídicos.

De esta manera, los países integrantes del sistema interamericano tienen importantes precedentes para adecuar y ajustar su actividad a los lineamientos fundamentales establecidos por la corte.

Es, pues, labor ineludible de los operadores jurídicos y, en especial, de los funcionarios públicos, conocer el alcance de esta garantía a fin de mantener una actividad administrativa apegada y sujeta al imperio del Derecho.

3. Debido proceso en la sede administrativa Ernesto Jinesta L, 2012

✓ CONCLUSION

El órgano director y decisor, por su parte, deben garantizar el ejercicio de ese derecho y sólo excepcionalmente, en casos extremos suponemos por su dificultad y complejidad exigirle patrocinio letrado. El concepto jurídico indeterminado de “caso extremo”, resulta muy difícil de concretar por su amplitud, con lo cual le deja un amplio margen de discrecionalidad a la administración pública y al órgano director del procedimiento.

4. LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios Jorge Danós Ordóñez. 2012.



## ✓ CONCLUSIONES

Las decisiones de los organismos reguladores que resuelven en segunda y última instancia las apelaciones de los usuarios contra las resoluciones en primera instancia de las empresas operadoras de servicios públicos, agotan la vía administrativa y son susceptibles de impugnación judicial vía proceso contencioso administrativo por cualquiera de las partes concesionario o usuario.

Por todo ello, definimos al procedimiento administrativo como la parte del derecho administrativo que estudia las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación e impugnación de la voluntad administrativa. En consecuencia, estudia la participación y defensa del interesado (que puede ser un particular, un funcionario o una autoridad pública, según veremos) en todas las etapas de la preparación de la voluntad administrativa, y desde luego, cómo debe ser la tramitación administrativa en todo lo que se refiere a la participación e intervención de dichos interesados. Estudia en particular la defensa de los interesados, y como lógica secuencia de ello la impugnación de los actos y procedimientos administrativos por parte de éstos; se ocupa pues de los recursos, reclamaciones y denuncias administrativas: Sus condiciones formales de procedencia, el trámite que debe dárseles, los problemas que su tramitación puede originar y cómo y por quién deben ser resueltos; pero no estudia cómo deben ser resueltos los problemas de fondo que dichos recursos, etc., puedan plantear, salvo que estén íntimamente ligados a un problema procedimental.

### 2.1.3. MONOGRAFÍAS.

1. Título: “SERVICIO PUBLICO” 17 de marzo de 2010 por Elmer Marzano.

#### ✓ Conclusión

Tanto en la parte Dogmática como en la parte Orgánica de la Constitución, así como en las leyes (materia de la reserva legal), se plasma el soporte jurídico del Estado para la prestación de servicios públicos derivados bien sea de los derechos que



consagra la Constitución ya se trate de las demás regulaciones pertinentes mediante las determinaciones normativas sobre la estructura, funciones y atribuciones de los distintos órganos y entes que ejercen el Poder Público y la administración que tienen a su cargo la satisfacción de necesidades de interés general.

2. Autor: Jorge Antonio González Tobito Especialización en Derecho Administrativo Universidad Nacional de Colombia Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Bogotá D.C., mayo de 2010 Principios de derecho administrativo. Análisis de su vulneración en actos administrativos,

✓ Conclusión

El debido proceso administrativo consiste en que los actos y actuaciones de las autoridades administrativas deben ajustarse no sólo al ordenamiento jurídico legal sino a los preceptos constitucionales. Se pretende garantizar el correcto ejercicio de la administración pública a través de la expedición de actos administrativos que no resulten arbitrarios y, por contera, contrarios a los principios del Estado de Derecho. Ello en virtud de que "toda autoridad tiene sus competencias definidas dentro del ordenamiento jurídico y debe ejercer sus funciones con sujeción al principio de legalidad, a fin de que los derechos e intereses de los administrados cuenten con la garantía de defensa necesaria ante eventuales actuaciones abusivas, realizadas por fuera de los mandatos constitucionales, legales o reglamentarios vigentes"

3. Autor: Ortiz, Carlos Cl. 15.574.305 Rodríguez, Vanessa Cl. 16.027.996 El control como fase del proceso administrativo



✓ Conclusión

El control es un elemento muy importante dentro de cualquier organización, pues es el que permite evaluar los resultados y saber si estos son adecuados a los planes y objetivos que desea conseguir la empresa.

Solo a través de esta función se pueden precisar los errores, identificar a los responsables y corregir las fallas, para que la organización se encuentre encaminada de manera correcta.

El control debe llevarse en cualquier nivel de la organización, garantizando de esta forma que en la misma se cumplan los objetivos. Pero hay que aclarar que el control no solo debe hacerse al final del proceso administrativo, sino que por el contrario, debe ser realizado conjuntamente se lleven a cabo las actividades para que, de esta forma, se solucionen de manera más eficaz y en el menor tiempo posible todas las desviaciones que se presenten

4. VANIA LICÉ CHOQUE CATAFORA “El debido procedimiento administrativo”, 01 nov 2012.

✓ CONCLUSION

El debido procedimiento es un principio constitucionalizado que debe mover a la administración pública a actuar sobre todo respetando la obligación que tiene a escuchar al administrado, es decir permitirle presentar argumentos de defensa, medios probatorios entre otros, a emitir pronunciamientos con la debida y suficiente motivación y a resolver conforme lo establece el derecho.

Siendo el debido procedimiento válidamente aplicable en un procedimiento administrativo debemos precisar el concepto de este, que lo establece el artículo 29º de la Ley N° 27444, dicho texto legal indica, que se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades,





conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

#### 5. Dante Cervantes Zanabria “EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

##### ✓ CONCLUSION

Evidentemente, el debido proceso y los derechos que conforman su contenido esencial están garantizados no solo en el seno de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo. El debido procedimiento administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto-por parte de la administración pública o privada de todos los principios y derechos normalmente protegidos en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139º. De acuerdo a la Sentencia del Tribunal Constitucional 4289-2004-AA/TC.

1. El Tribunal Constitucional estima oportuna recordar, conforme lo ha manifestado en reiterada y uniforme jurisprudencia, que el debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. Vale decir que cualquier actuación u omisión de los órganos estables dentro de un proceso, sea este administrativo como en el caso de autos o jurisdiccional, debe respetar el debido proceso legal.

2. El derecho al debido proceso, y los derechos que contienen son invocables, y, por tanto, están garantizados, no solo en el seno de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo. Así, el debido proceso administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto por parte de la administración pública o privada de todos los principios y derechos normalmente



invocables en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139º de la Constitución (juez natural, juez imparcial e independiente, derecho de defensa, etc.)

3. El fundamento principal por el que se habla de un debido proceso administrativo, encuentra sustento en el hecho de que tanto la administración como la jurisdicción están indiscutiblemente vinculadas a la Carta Magna, de modo que si la administración resuelve sobre asuntos de interés del administrado, y lo hace mediante procedimientos internos, no existe razón alguna para desconocer las categorías para el presente caso adquiere el derecho a la motivación invocables ante el órgano jurisdiccional.

4. Como también lo ha precisado este Tribunal, el derecho al debido proceso comprende, a su vez, un haz de derechos que forman parte de su estándar mínimo; entre estos derechos constitucionales, especial relevancia para el presente caso adquiere el derecho a la motivación de las resoluciones, según se explicara en los fundamentos que a continuación se exponen.

## 6. Armando Cervantes Anaya 2013 EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

### ✓ CONCLUSION

Evidentemente, el debido proceso y los derechos que conforman su contenido esencial están garantizados no solo en el seno de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo. El debido procedimiento administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto por parte de la administración pública o privada de todos los principios y derechos normalmente protegidos en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139º. De acuerdo a la Sentencia del Tribunal Constitucional 4289-2004-AA/TC.



El Tribunal Constitucional estima oportuna recordar, conforme lo ha manifestado en reiterada y uniforme jurisprudencia, que el debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. Vale decir que cualquier actuación u omisión de los órganos estables dentro de un proceso, sea este administrativo como en el caso de autos o jurisdiccional, debe respetar el debido proceso legal.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. ESTADO Y FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.**

#### **2.2.2. NOCIÓN DE ESTADO**

El Estado es la sociedad jurídicamente organizada, la forma de asociación más elaborada que el hombre ha imaginado para ordenar, centralizar y armonizar el sistema de relaciones de poder, con miras al bien común. Así, el profesor Kelsen (1995, p.67) define a esta institución “Es una sociedad políticamente organizada porque es una comunidad constituida por el orden coercitivo y este orden es el derecho”.

Para el jurista francés De Malberg (1998, p.22) en su libro Teoría general del Estado afirma: Él estado es una agrupación de la sociedad. Lo que caracteriza a esta clase de sociedad es que se trata de una colectividad pública que se sobrepone a todas las agrupaciones particulares de orden doméstico o de interés privado, o inclusive de interés público local, que pueden existir entre sus miembros. Antiguamente los individuos no vivieron más que en pequeños grupos sociales, familia, tribu, gens, aislados los unos de los otros, aunque coexistiendo sobre el mismo suelo y sin conocer cada cual sino sus intereses particulares; sin embargo, por otro lado, las



comunidades estatales se formaron englobando a todos los individuos que poblaban un territorio determinado bajo una corporación única, fundada sobre la base del interés general y común que une entre sí, a pesar de todas las diferencias que los separan, a los hombres que viven juntos en un mismo país: corporación ésta superior y general, que ha constituido desde entonces un pueblo, una Nación. Por lo tanto el jurista antes citado el estado es ante todo una comunidad humana, es un colectivo de personas que necesitan estar bajo una soberanía de un estado.

### **2.2.3. ELEMENTOS DEL ESTADO.**

La teoría del estado clásico ha establecido que los elementos del estado son tres, el territorio, la población y el poder.

El jurista Eldredge (2000, p.09) menciona: “Los elementos que componen el Estado son: pueblo, territorio y soberanía. No se concibe la existencia de un Estado sin uno de estos elementos. En efecto, sin el elemento humano, el Estado como ente jurídico carece de objeto y de la base esencial es su existencia: los agentes y destinatarios de las normas jurídicas”. Sin soberanía, sería el caos, y la negación del derecho; pues no habría forma de distinguir ni de proteger a la agrupación humana frente a otras nacionalidades, ni de haber prevalecer el interés de la comunidad sobre el interés y la fuerza de los particulares. El territorio es lo que define a toda una nación pues sino no sería capaz de delimitar su poder coercitivo como estado y definir su ámbito de competencia

### **2.2.4. EL PUEBLO**

El pueblo es el elemento humano del Estado, pero no considerado como simple suma de individuos, sino como la colectividad política en cuya representación los detentadores del poder político ejercen su autoridad sobre la comunidad. Suele identificarse este concepto con el de nación o sociedad. En efecto, el jurista García (2005, p.34) Entiende por pueblo al: “grupo humano vinculado y compenetrado con



la realización y verificación practica de intereses comunes entre los cuales figura de modo invariable su propio mantenimiento y preservación". Empero, admitiendo que, desde la perspectiva de la definición clásica del Estado como la nación jurídicamente organizada.

Para el autor Kriele (1980, p.133) quien tiene una visión general: "la población está formada por todas las personas que tienen residencia dentro del territorio del estado". Creemos que su concepción es válida para todos los Estados porque se edifican sobre varias nacionalidades.

En resumen podemos señalar que la población es un concepto político antes que social o étnico con el cual se designa al ámbito social. De otro lado, puede existir una nación dividida en diversos Estados, en cuyo caso la Nación trasciende al Estado (como, por ejemplo, las dos Coreas y, en su momento, las dos Alemania).

En tal virtud es preferible referirse al pueblo, no a la nación ni a la sociedad como un elemento humano del Estado, La Asamblea Constituyente de 1978 siguió este temperamento doctrinario. Así, al redactar el artículo 81° de la Constitución Política de 1979, expresaron textualmente que:

El poder emana del pueblo. Quienes lo ejercen lo hacen en su representación y con las limitaciones y responsabilidades señaladas por la Constitución y la ley. Ninguna persona, organización, fuerza armada o fuerza policial o sector del pueblo, pueden arrogarse su ejercicio. Hacerlo es sedición. La misma concepción aunque un poco más desarrollada por el legislador constitucional se colige del texto del artículo 45° de la vigente Carta Política de 1993 en cuanto señala lo siguiente: El poder del Estado emana del pueblo. Quienes lo ejercen lo hacen con las limitaciones y responsabilidades que la Constitución y las leyes establecen. Ninguna persona, organización, fuerza armada, policía nacional y sector de la población puede arrogarse el ejercicio de ese poder. Hacerlo constituye rebelión o sedición.



### 2.2.5. EL TERRITORIO

El territorio es la base geográfica encerrada dentro de las fronteras del Estado, y el espacio dentro del cual se ejerce la potestad de imperio. Sin embargo, Béjar (1987, p.142) ha sostenido que el territorio: “es la parte solida o fracción de la tierra comprendidos con sus diversos accidentes geográficos, sobre el cual un estado ejerce dominio, jurisdicción y soberanía con exclusión de los demás o de ciertas entidades supraestatales”. El territorio no es un objeto situado fuera de la persona jurídica Estado, lo terrestre en su concepción semántica expresa aquello que es relativo a la tierra.

Por otro lado el maestro Gracia (2005, p.35) menciona que: “el territorio indica la presencia del asentamiento humano y capacidad de disposición privada dentro de un área geográfica más o menos precisa”. Nos trata de decir que el territorio es más un establecimiento permanente y constante de la población bajo un determinado estado.

En consecuencia la Constitución Política del Perú de 1979 menciona la soberanía del estado y se establece en el artículo 54° de la Constitución de 1993. En efecto, el artículo 54 de la nueva Constitución de 1993, señala: “El territorio del Estado es inalienable e inviolable. Comprende el suelo, el subsuelo, el dominio marítimo y el espacio aéreo que los cubre”.

### 2.2.6. LA SOBERANIA

Para Cabanellas (2003, p.47) la define en su Diccionario Enciclopédico; “como suprema autoridad, mando superior, manifestación que distingue y caracteriza al Poder del Estado; por la cual, se afirma su superioridad jurídica sobre cualquier otro poder, sin aceptar limitación, ni subordinación que cercene sus facultades, ni su independencia dentro de su territorio y posesiones”. El Maestro García (2005, p.34) señala “La soberanía es el poder que indica la presencia de un aparato de gobierno



que canaliza la energía social en pro de la realización y verificación práctica de intereses comunes” como lo indica el jurista la soberanía implica la imposición de aparatos estatales.

El elemento soberanía se encontraba presente en el artículo 79° de la Constitución de 1979 que decía: “El Perú es una República democrática y social, independiente y soberana, basada en el trabajo. Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado”; y del mismo modo, el artículo 43° de la Constitución de 1993, recoge el elemento soberanía cuando expresa: “La República del Perú es democrática, social, independiente y soberana. El Estado es uno e indivisible. Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado, y se organiza según el principio de la separación de poderes”.

#### **2.2.7. FINES DEL ESTADO.**

Desde nuestro punto de vista la Constitución, indica la finalidad del Estado de una forma general; la finalidad del Estado es la de servir a la comunidad, promover la prosperidad en general y garantizar la efectividad de los servicios públicos.

García (2005, p.196) expresa que: “el Estado tiene la responsabilidad de establecer un orden jurídico que permita definir las relaciones generales del comportamiento social, tiene la responsabilidad de establecer una comunidad que alcance su propio bien, vale decir que acceda al perfeccionamiento y al bienestar mancomunado”. En ese contexto vale decir que los integrantes de la comunidad tengan que desarrollar sus potencias físicas, psíquicas espirituales e intelectuales y el de alcanzar condiciones de vida de calidad.

También el Estado presta directamente algunos servicios y/o bienes particulares a los ciudadanos, ejerciendo su función de promoción, a efectos de evitar el malestar que podría producir su carencia. Así, esa función se hace más relevante en épocas de crisis o de emergencia, o cuando por cualquier otra razón los individuos o cierto grupo de individuos se encuentran incapacitados de alcanzar dichos bienes y/o



servicios por sus propios medios, debido al desabastecimiento o la simple incapacidad de la población para satisfacer por sí misma una necesidad de carácter esencial.

#### **2.2.8. FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.**

Para el cumplimiento de sus fines el Estado desarrolla una serie de cometidos, de acuerdo con las atribuciones y competencias que el ordenamiento jurídico le reconoce y según el tipo de Estado de que se trate.

Es obvio que un Estado reconoce menos cometidos de competencia estatal que un Estado bienestar. Tradicionalmente se han reconocido sólo tres funciones principales: legislación, administración y justicia.

Sin embargo, algunos autores, consideran sólo dos tipos de funciones: legislación y administración; puesto que consideran que la función de la “justicia” es de la misma naturaleza que la función de la administración, en cuanto ambas se encuentran sometidas a la ley. Claro está, ello sin perjuicio de reconocer la necesidad de que la función de la administración de justicia se encuentra ejercida por órganos diferente del gobierno.

Otros autores distinguen la función administrativa de la función de gobierno, aun cuando ambas sean desempeñadas predominantemente por el poder ejecutivo.

Ruiz Eldredge (2000, p.10) reconoce: “la existencia de cuatro funciones básicas: legislación, gobierno, administración y justicia, en el sistema democrático estas funciones se encuentran distribuidas entre diversos órganos detentadores de poder, con el objeto de limitarlo y evitar que, por efecto de la concentración de sus diversas atribuciones, se produzcan abusos de la autoridad que sacrifiquen la libertad, facultad esencial de la persona humana”. Las Constituciones del Perú han reconocido las diferentes funciones de los diversos órganos del poder del Estado, plasmando la doctrina de la separación de poderes. El primero de estos tres elementos es la asamblea general que delibera sobre los asuntos públicos, el





segundo, es el cuerpo de magistrados, cuya naturaleza, atribuciones y modo de designar es menester reglamentar; el tercero es el cuerpo judicial.

La función administrativa como actividad del estado dirigida a la consecución de los cometidos estatales una actividad que está al servicio de los intereses generales y en todo caso, sometida a la ley y el derecho.

Molano (2005, p.25) afirma que: “La administración también en la actividad indispensable de ejecutar la ley, asume funciones muy similares a la función jurisdiccional, como cuando dirime controversias entre particulares, asumiendo una posición arbitral pero siempre en ejercicio de las atribuciones propias de la administración del estado”. Es decir unos desarrollan funciones primordiales esenciales para una convivencia en sociedad y las otras coadyuvan con el mismo fin.

En consecuencia la llamada separación de poderes no es más que una interdependencia coordinada de funciones, una garantía para evitar el abuso del poder y una especialización técnica.

En todo caso, la constitución de 1993 ha diseñado una trilogía de órganos de poder que integran la estructura del Estado peruano, a saber:

A) El poder legislativo, que organiza el Estado y dicta las leyes, además de ejercer otras funciones de control político, de representación y en forma excepcional de administración;

B) El poder ejecutivo, que hace cumplir las leyes y dirige la administración de los servicios públicos, pero que también realiza atribuciones de control político y, por excepción, función legislativa;

C) El poder judicial, que resuelve los conflictos entre los particulares y entre éstos y el Estado, y sanciona a los infractores de la ley, desempeñando función administrativa en menor grado.



Al lado de estos tres poderes clásicos, existen una serie de órganos e instituciones constitucionales autónomas que, sin formar parte de los poderes legislativo, ejecutivo o judicial, gozan de potestades normativas y administrativas de diversa índole.

Sin embargo de estas actividades, la administración se realiza principal pero no exclusivamente, por el poder ejecutivo.

Etimológicamente, el término “administrar” proviene de las voces “ad ministrare” (servir a) o “admanustrahere” (traer a mano, manejar) que brindan las ideas de servicio, provisión, gestión, manejo o cuidado de asuntos o bienes. En virtud de su actividad administrativa, el Estado realiza la gestión de los bienes y asuntos públicos con el objeto de proveer de bienes y servicios a la colectividad o de crear las condiciones para que la población logre la satisfacción de sus necesidades de carácter general.

El destacado administrativista argentino Dromi (1998, p.17) sostiene que “la administración ofrece un doble aspecto: en sentido objetivo (sustancial material) y en sentido subjetivo (orgánico formal). Objetivamente es una acción, un conjunto de actividades enderezadas hacia un fin, con tal prescindencia de la índole del órgano, agente o autor del acto”.

Por tanto podríamos decir que la administración es la actividad concreta dirigida a través de una acción positiva a la realización de los fines de seguridad, progreso y bienestar de la colectividad, función por lo tanto encaminada a la integración de la actividad individual en vista del interés colectivo. Así, objetivamente, la administración, se aparta de lo formal y contingente para considerar lo sustancial; pudiendo haber administración en la actividad de los tres órganos fundamentales del Estado dado que la función administrativa es común a los tres poderes del estado poder ejecutivo, poder legislativo y judicial.

Para el jurista mexicano GARITA (2003, p.12) afirma que: “el ejecutivo tiene funciones administrativas, de aplicación material de la ley, de promoción del desarrollo del bienestar colectivo. Por principio debe enterarse y dar solución a las



necesidades e intereses sociales, la protección individual y familiar y el respeto, poyo de aquellas manifestaciones que van en beneficio del hombre y de la colectividad”.

Cierto es que la actividad administrativa corre a cargo preponderantemente de los órganos del poder ejecutivo, pero la función administrativa no se agota en éste, ni el poder ejecutivo realiza sólo función administrativa.

Ahora bien CORREA (2006, p.84) A la vez nos indica que: “no hay estado moderno sin separación de poderes, según esta cita del tribunal. Que se recoge, sin embargo, la idea de que los poderes se distribuyen las atribuciones y se limitan recíprocamente es decir (se controlan entre sí). Pero tratando que esto no signifique conflicto que haga perder eficacia o calidad en el trabajo del estado. En ese sentido, es igualmente importante la colaboración entre órganos del estado”.

En consecuencia la función administrativa comprende tanto actividad jurídica como operaciones materiales de los diversos órganos de poder del Estado. Consiste en actos jurídicos creativos de normas generales o de derechos subjetivos; así como el quehacer concreto y material vinculado a los fines del Estado. Se trata de una función a su interior muy variada.

Actualmente la función administrativa es programada por ley, en cuanto hace a la ejecución de la misma, goza de amplios poderes discrecionales, de manera que el concepto de ejecutar ha sido una propiedad característica de la función administrativa en la actualidad, que involucra unos mayores márgenes de apreciación.

Según RUBIO (2006, p.67) “es una garantía contra la tiranía pero al mismo tiempo debe llevarse a cabo de manera a que produzca resultados eficientes en el trabajo del estado”. Es así que el Estado fue interviniendo cada vez más en la actividad económica mediante la actividad empresarial comercial e industrial que, para algunos autores, no comportaba realmente actividad de índole administrativo. Aunque al terminar el siglo XX, la tendencia es a desaparecer esta actividad estatal, creo que muy bien podría situarse dentro del ámbito del Derecho Administrativo,



tanto por el hecho de que su agente es el Estado cuando por los fines públicos que compromete, además del régimen jurídico especial que suele adoptar en determinados países.

Podemos señalar que la función administrativa tiene como característica esencial a diferencia de las otras funciones del estado MOLANO (2005,p.30) “la de materializar los fines del estado que van desde la efectividad de las libertades, los derechos y lo deberes ciudadanos, hasta la presentación de los servicios públicos que es lo mismo que satisfacer las necesidades publicas insatisfechas y por supuesto los de llevar a cabo o realizar las aspiraciones de calidad de vida y de prosperidad general”.

Finalmente debemos señalar con relación a la Función Administrativa del Estado, que el Estado como persona jurídica tiene varias funciones, no sólo la función de administrar, ya que también cumple una función legislativa y otra judicial, a decir, el maestro García (2006, p.29) firma: “Administrar sería toda actuación del Estado distinta de legislar o enjuiciar”.

### **2.2.9. TEORÍA Y CRÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN DE LOSSERVICIOS PÚBLICOS**

Podemos empezar tomando en cuenta el concepto de BIELSA (1956, p.463) “los servicios públicos como todas las acciones o prestaciones que realiza el estado a través de sus distintas dependencias para la satisfacción concreta de necesidades colectivas. En si los servicio públicos son prestaciones exigidas por norma, que presta el Estado

La expresión servicios públicos tiene un doble alcance según PATRON (1988, p.100) “En primer lugar, se refiere a la acción permanente y eficaz de atender las necesidades de la población. En segundo lugar, hace referencia a las entidades que se constituyen y funcionan para enfrentar y resolver dichos problemas. En ese



sentido y apreciando ambos extremos en conjunto, podemos decir que estamos frente a un servicio público cuando se reúnan los siguientes elementos: 1. la actividad, acción o prestación; 2. Una necesidad de carácter colectivo; 3. un sistema jurídico normativo; y 4. Un organismo estatal encargado de actuar permanentemente”.

Los servicios públicos también para DROMI (1998, p.619) son definidos como: “las prestaciones que cubren necesidades públicas o de interés comunitario que explicitan las funciones fines del Estado, de ejecución per se o por terceros mediante concesión, licencia, permiso autorización o habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal.”

Cabe señalar que los Estados modernos definen a los servicios públicos como uno de sus principales fines. Para comprender mejor esto último, diremos que los fines del Estado se dividen en:

1. Fines EXCLUSIVOS o “funciones públicas”. Tocan a la defensa exterior, para resguardo de supremas necesidades de orden y paz, y a la actualización de derecho, para la tutela de los propios valores jurídicos, como orden, seguridad y justicia. Su principal característica es el hecho de que su prestación está a cargo del Estado, en forma directa.

2. Fines CONCURRENTES o “servicios públicos”. Se refieren a prestaciones o servicios de interés comunitario. Su característica central está en que su prestación no es realizada forzosamente en forma directa por el Estado. VALENCIA (2004, p.389) indica: constituye una pretensión van a intentar discernir un único concepto jurídico de servicio público. Ello, debido a que, luego de un examen de la legislación, encontramos que el concepto de servicio público es utilizado por los ordenamiento jurídicos en diferentes sentidos, lo que origina otros tantos conceptos legales de servicio público, todos igualmente válidos y relevantes (jurídicamente hablando) dependiendo de cuál sea el contexto en el que nos encontremos. Lo anterior no debe sorprender, si tomamos en cuenta que el servicio público es una institución clásica que, a través de la historia, ha recibido distintas interpretaciones, todas las



cuales en mayor o menor medida han influenciado en diversas piezas de la legislación administrativa vigente.

En conclusión puede decir que los servicios públicos, en cuanto que forman parte del contenido de la actividad administrativa y en cuanto que son el sostén de una función pública, exigen una sistematización con vida propia y autónoma, o dependiente y subordinada a la dirección de los altos funcionarios titulares de los órganos superiores del estado.

Para GONZALES (2000, p.34) “tanto actividad o prestación de la administración (del Estado en su complejidad), harían lógico hincapié a la hora de intentar situar la actividad en la esfera del Derecho público o del Derecho privado en la presencia del poder público, representado materialmente por la administración. Estamos ante una teorización subjetivista del servicio público, en tanto lo caracterizaba y reconocía sólo a partir de la presencia en su gestión de una persona de Derecho público”.

Luego, a partir de la expansión de la actividad prestacional administrativa, y por otra parte, de la delegación de servicios públicos para su prestación por parte de sujetos privados; comenzará a analizarse esta problemática, no desde los singulares sujetos implicados, sino especialmente a partir de las propias actividades desarrolladas por ellos.

Para CASTRO (2002, p.67) los fines del estado son permanentes, las necesidades públicas de ellos se derivan participación también de su naturaleza y requieren continua satisfacción. De ahí que la continuidad de la actividad administrativa como el elemento objetivo del servicio público sea un factor que reviste capital importancia:”

Es decir la finalidad primordial de los organismos públicos es asegurar la continuidad de los servicios públicos, entre los más importantes servicios públicos encontramos la provisión de agua, energía eléctrica, teléfono, educación, salud, farmacia, transporte público, taxis, bomberos, limpieza pública, alumbrado público, etc.



Los servicios públicos tienen las siguientes características:

a. Son o deben ser CONTINUOS: el servicio debe prestarse toda vez que la necesidad que cubre se haga presente. Dicha continuidad puede ser “absoluta” cuando el servicio se presta ininterrumpidamente, como es el caso de la energía eléctrica, el agua, el teléfono, etc. También puede ser “Relativa” según el servicio de preste en determinados momentos, tal es el caso del servicio de bomberos.

b. Son o deben ser REGULARES: el servicio debe prestarse conforme a reglas preestablecidas, lo cual genera un margen de previsibilidad en su prestación acorde a las necesidades del mismo. Dichas reglas previas hacen referencia a horarios, turnos, restricciones, costos, requisitos, zonificaciones, etc.

c. Son o deben ser UNIFORMES: el servicio debe prestarse por igual a toda la población que lo necesite. Es el derecho de exigir y recibir el servicio en igualdad de condiciones, sin discriminación ni privilegio. Es una de las formas en que el principio constitucional de igualdad ante la ley se manifiesta en el derecho administrativo.

d. Son o deben ser GENERALES: el servicio se establece para la satisfacción de una necesidad general o colectiva, no para la atención de sólo un determinado grupo humano. Lo importante es la necesidad y quien la tenga.

e. Son o deben ser OBLIGATORIOS: ya que la noción de servicio público parte de la razón de ser del Estado, cual es la de servir al bien común, razón que se corresponde con el derecho que tienen los usuarios para exigirla del Estado, cuando sea necesario.

f. Son o deben ser EFICACES: el objeto de todo servicio público es el descubrir necesidades y, en esa forma, promover mejores niveles de vida para los usuarios. En ese sentido, los usuarios tienen también el derecho de exigir la calidad de la prestación.

A parte de las mencionadas características, existen dos conceptos más que integran la noción de servicio público, dignas de considerarse. El primero de ellos hace



referencia a la titularidad estatal de los servicios públicos, el segundo al fin legitimador que ellos persiguen en última instancia.

Para MERCADO (1998, p.3) afirma “El Estado se constituye en garante y responsable de la misma, en atención a que se orienta a la obtención de fines sociales considerados primordiales por el Estado. Pese a ello, tal titularidad no implica una exclusividad estatal en la ejecución de la prestación en que constituye dicho servicio, la misma que puede ser delegada a entes particulares, sin que ello implique que el Estado pierda la titularidad sobre el servicio público”. Nos afirma que el estado puede suministrar el servicio sino también lo puede hacer a través del sector privado mediante concesiones.

Por otro lado TRURY (1995, p.42) Respecto al mencionado fin legitimador afirma que: “la concepción del servicio público como instrumento idóneo para garantizar ciertas exigencias sociales, apunta a la necesidad actual de propugnar un retorno del Estado hacia el individuo, hacia la protección de sus derechos civiles y a la necesidad de revalorizar la eficacia como dato legitimador del ejercicio del poder.” El ciudadano debe tener la seguridad de poder exigir servicios eficientes. Junto a la eficiente prestación de los servicios públicos, la protección social constituye tarea irrenunciable de un Estado que garantiza la seguridad jurídica

Refiriéndose a varias características, DROMI (1998, p.74) afirma que: “Es necesario que el Estado garantice a los ciudadanos localidad, regularidad y continuidad de los servicios públicos. Hace a la seguridad jurídica y a la solidaridad social que el hombre cuente con la satisfacción de las necesidades elementales”.

Sólo el Estado abastece y/o garantiza los servicios de electricidad, agua, gas, teléfono, como la prestación de justicia, educación y asistencia social. El ciudadano debe tener la seguridad de poder exigir servicios eficientes.





### **2.2.10. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

En un primer momento, la noción de servicio público sirvió de columna vertebral para la construcción del derecho administración clásica. En un segundo momento se trató de conferirle un régimen jurídico especial, distinto al régimen jurídico general de la actividad pública en función al replanteamiento de tres elementos:

Sobre el fin o fines que cumplen la noción del servicio público y los servicios públicos en concreto, nos remitimos a lo expresado en las anteriores líneas. Toca tratar aquí el segundo de los tres temas planteados.

Al respecto cabe resaltar una idea ya expuesta: pese a ser el titular de la actividad calificada como servicio público, el Estado no monopoliza su prestación. Es decir, existen servicios que el Estado ejecuta directamente y otros que permite sean ejecutados por particulares.

A fin de explicar el tema, citaremos una clasificación de los servicios públicos, PATRON (1998, p.56) que divide a los mismos en los tres siguientes grupos:

5.2. Servicios públicos PUROS, que son aquellos que la población recibe sin tener que abonar una suma alguna, son absolutamente gratuitos, porque están financiados con los ingresos de Estado. Es el caso de los antiguos hospitales estatales, de los caminos y carreteras, etc. Su tendencia es a desaparecer.

5.3. Servicios públicos PROPIOS, que son aquellos que directamente asume el Estado a través de sus dependencias. Ninguno es totalmente gratuito, pues se pagan algunos derechos o tarifas (por ejemplo, en el servicio de correo), o se paga un tributo directo (como ocurre a nivel municipal, con los servicios de alumbrado público, cuidado de jardines y limpieza pública).

5.4. Servicios públicos IMPROPIOS, que son aquellos prestados por entidades particulares. Es el caso del servicio de transporte público, farmacias, etc.

### **2.2.11. EL ESTADO COMO ORGANIZADOR Y PRESTADOR.**

El estado tiene un rol importante en cuanto a la prestación de servicios públicos porque sería uno de sus fines como estado y cumple el objetivo de dar el bienestar a la sociedad, puesto que es una de sus políticas que tiene que cumplir de acuerdo a la constitución política de 1993.

Según REYNA Y VENTURA (24/10/16) “la administración pública asume el papel destinado a la satisfacción de los intereses de la ciudadanía. La administración publica cumple un rol prestacional a favor del ciudadano, a través de la administración puede ver satisfechas sus necesidades básicas”.

Como hemos visto, el fin fundamental de un Estado es la búsqueda y consecución del bien común. Para lograr alcanzar dicho objetivo, debe empezar por atender las distintas necesidades y urgencias que brotan dentro de la comunidad; así, tal misión se pone en práctica mediante la organización y prestación de los distintos servicios públicos.

Sin duda, la responsabilidad del Estado en la organización y prestación de los servicios públicos.

Uno de los hechos más importantes del estado en este contexto es de la desregulación de los servicios públicos, sobre todo en el sector energía y telecomunicaciones, que ahora son prestados por empresas privadas y la creación de organismos reguladores de la prestación de dichos servicios públicos, como es el caso de OSIPTEL, SUNASS, OSINERGMIN, OSITRAN.

### **2.2.12. REGULACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO.**

Es con la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Que se crea los organismos reguladores de los servicios públicos, entre ellos los servicios de saneamiento en el Perú.



Estos servicios eran prestados por las empresas municipales de servicios de saneamiento, el control era realizado por la dirección de saneamiento básico, creado por Decreto Legislativo N° 574, adscrita al ministerio de la presidencia mediante decreto Ley N° 25738.

Fue con fecha 19 de diciembre de 1992 que se publicó el Decreto Ley N° 25965, cuyo artículo 1 creó la superintendencia nacional de servicios de saneamiento (SUNASS) como una institución pública descentralizada adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros con personería del derecho público, patrimonio propio y autonomía funcional, económica, financiera y administrativa.

Las primeras funciones asignadas al nuevo organismo fueron:

1. Proponer normas para la prestación de los diferentes servicios de Saneamiento;
2. Fiscalizar la prestación de los mismos;
3. Evaluar el desempeño de las entidades prestadoras;
4. Promover el desarrollo de esas entidades;
5. Aplicar las sanciones que establezcan la legislación sanitaria.

Los servicios de saneamiento son de tres clases:

- 1) El servicio de agua potable;
- 2) El servicio de alcantarillado sanitario y pluvial; y
- 3) El servicio de disposición sanitaria de excretas.

Dentro del primero se encuentran los sistemas de producción (captación, Almacenamiento y conducción de agua cruda y tratamiento y conducción de agua tratada) y los servicios de distribución (almacenamiento, redes de distribución y disposición de entrega al usuario).

Las funciones de la SUNASS fueron ampliados por la Ley N° 26284, y la Ley N° 26338, ley general de servicios de saneamiento. Es a partir de la Ley N° 27332 que



todos los organismos reguladores tienen las seis clases de funciones ya mencionadas: supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora, sancionadora, solución de controversias y solución de reclamos. En el caso las funciones de SUNASS son detalladas en su actual reglamento general, modificado por Decreto Supremo N° 023-2002-PCM, publicado el 4 de abril del 2002.

Dicho reglamento también precisa en su artículo 50, los órganos que componen la SUNASS:

1. consejo directivo,
2. presidencia,
3. la gerencia general,
4. tribunal de solución de controversias,
5. tribunal administrativo de solución de reclamos de los usuarios de servicios de saneamiento TRASS,
6. cuerpos colegiados.

Tema importante es el referido al reglamento jurídico dentro del cual se prestan los distintos servicios de saneamiento. En este campo, el legislador también escogió a los contratos de concesión como los instrumentos jurídicos que propugnen la inversión privada. Teniendo los servicios de saneamiento carácter público, la titularidad de los mismos continúa bajo las manos del Estado. En ese sentido, el artículo 4 de la Ley N° 26338, ley general de servicios de saneamiento señala a las municipalidades provinciales como los entes responsables de la prestación de tales servicios, correspondiéndoles otorgar el “derecho de explotación” a las “entidades prestadoras” las mismas que son entidades públicas, privadas o mixtas, constituidas con el único propósito de prestar dichos servicios; entidades que tienen la obligación de inscribirse en el registro que la SUNASS implemente para su mejor control de acuerdo al artículo 45 de la misma norma, así como el artículo 11 del Decreto Legislativo N° 908.

### 2.2.13. MEDIOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

En épocas en que el estado prestaba los servicios públicos, ya sea directamente o a través de empresas estatales, no existía instancia alguna en sede administrativa para la solución de controversias con los usuarios o con otros agentes vinculados. Es recién con la privatización de empresas de servicios públicos y el inicio del proceso de otorgamiento de concesiones que se toma conciencia de la necesidad de establecer mecanismos ágiles y técnicos para la solución en sede administrativa de los posibles conflictos que se suscitan en dicho ámbito.

Lo anterior explica por qué prácticamente todos los organismos reguladores mencionados fueron creados otorgándoseles la potestad de solucionar los conflictos que pudieran generarse entre las empresas del sector y sus usuarios.

La mencionada función, pone en evidencia el cambio del rol del Estado, que ha pasado de ser prestador y gestor directo de las actividades calificadas como servicios públicos, para desarrollar más bien el papel de regulador de las condiciones de prestación del servicio a cargo de empresas concesionarias particulares, contando entre sus instrumentos de regulación la potestad de resolución de controversias entre los diversos agentes del sector y sus clientes. En ese sentido DANOS (2004, p.436) afirma que “corresponde al ente regulador arbitrar entre intereses contrapuestos, es decir, articular los diferentes intereses de los prestadores con los de los clientes o usuarios a fin de armonizarlos con el interés público comprometido en la actividad de servicio público”.

La Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores ha diferenciado en su artículo 3 entre la función de resolver controversias que involucra principalmente a las empresas prestatarias con la función de resolución de reclamos de los usuarios. El texto de la norma es el siguiente:

“Artículo 3: Funciones...



e) Función de solución de controversias comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados;

f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.” La norma transcrita, parece estar inspirada en la experiencia del OSIPTEL, que tempranamente dictó un marco regulador diferenciado para ambas potestades, tomando en cuenta las peculiaridades de los temas y sujetos involucrados en ambas clases de conflictos. En el caso de la función de resolver controversias, los sujetos son las de empresas operadoras y los conflictos versan sobre la observancia de las normas de libre competencia en el sector, interconexión, derecho de acceso a la red, etc. Tratándose de la función de resolución de los reclamos de los usuarios las partes involucradas son las empresas operadoras del servicio público de telecomunicaciones y los usuarios reclamantes, y los conflictos versan sobre facturación, calidad del servicio, etc.

Además, la citada Ley Marco ha dispuesto que todos los organismos reguladores deben contar en su estructura con un órgano especializado para tal objeto denominado “Tribunal de solución de controversias” como última instancia administrativa, para lo cual se establece su conformación (a cargo de cinco miembros) y las reglas de su designación, principalmente a cargo de entidades del Estado, disponiendo que se les aplicarán los mismo requisitos de idoneidad e incompatibilidades que se exigen para integrar el Consejo Directivo de los organismos reguladores.

Respondiendo a ello, la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general, ha regulado de manera específica los denominados “procedimientos administrativos trilaterales” para encauzar aquellos supuestos en los que la ley confiere potestades a los órganos de la administración pública para resolver en sede administrativa controversias que enfrenten a dos o más particulares entre sí, todo ello sin perjuicio de que la parte que se sienta afectada, en virtud del derecho a la tutela judicial, pueda acudir a la justicia para cuestionar la legalidad de la decisión administrativa.



Las reglas que rigen los citados procedimientos han sido dictadas por los propios organismos reguladores que en ejercicio de su función normativa están legalmente facultados para aprobar normas de procedimiento administrativo especial que se aparten de la ley general antes mencionada, la cual conserva una función supletoria. Tales disposiciones han creado instancias previas de resolución de los conflictos a cargo de la entidad. Estos órganos colegiados encargados de resolver en primera instancia administrativa normalmente están formados por funcionarios del ente regulador designados por su Consejo Directivo, por lo que no necesariamente cuentan con las garantías de independencia funcional, que sí se espera de los miembros del Tribunal de solución de controversias, que resolverá en última instancia administrativa. Sus decisiones no pueden ser controvertidas en sede administrativa ni pueden ser objeto de declaratoria de nulidad de oficio.

Las empresas prestadoras no pueden dirimir sus controversias ante el Poder Judicial si previamente no las han sometido al procedimiento administrativo bajo comentario. Las competencias de los organismos reguladores a través de sus cuerpos colegiados y de su tribunal, ha sido establecida con carácter obligatorio y previo a la posibilidad de que las empresas ventilen sus conflictos ante las instancias jurisdiccionales.

De acuerdo a la ley marco, las resoluciones expedidas por los indicados tribunales que interpreten de manera expresa y general el sentido de las normas y regulaciones correspondientes a la materia constituyen precedentes de observancia obligatorias, lo cual coincide con la regulación general prevista en los artículos V y VI del Título preliminar de la Ley N° 27444. La intención del legislador ha sido el garantizar la predictibilidad de las decisiones del regulador para que los agentes económicos vinculados al sector puedan tener certeza para orientar sus actuaciones.



Los mismos dispositivos dictados por los organismos reguladores disciplinando los procedimientos administrativos especiales para la resolución de controversias entre prestadores de servicios públicos, han previsto la posibilidad del recurso a técnicas alternativas de resolución de controversia como la conciliación y el arbitraje.

De forma similar a lo sucedido con la resolución de los conflictos entre empresas prestadoras, hasta antes del comienzo del proceso de promoción de la inversión privada en servicios públicos, es decir, cuando la prestación de estos se encontraba básicamente en manos del Estado a través de empresas estatales según DANOS (2004, p.347) “no existía ningún tipo de procedimiento que prestara las debidas garantías para que los usuarios que se considerasen afectados por las empresas prestadoras estatales pudiesen acudir a alguna instancia administrativa especializada para formular sus reclamos con instancias y plazos definidos”.

Económicamente hablando, se justifica la intervención de los organismos reguladores en la solución de los reclamos que los usuarios formulen frente a las empresas prestadoras en las siguientes razones:

Las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de solución de reclamos de usuarios son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a su Consejo Directivo siguiendo tales disposiciones, los usuarios deben acudir en primera instancia a formular sus reclamos ante la propia empresa prestadora del servicio, lo que da inicio a un procedimiento administrativo especial que la empresa debe tramitar aplicando las normas aprobadas para tal efecto por el particular órgano regulador. Al respecto, la Ley N° 27444 es de aplicación supletoria, a partir de lo normado en el numeral 8) del artículo I de su Título preliminar. Según dicha norma:

Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.





La empresa prestadora está sujeta a las disposiciones que regulan la tramitación del procedimiento de atención de reclamos de usuarios aprobadas por el respectivo organismo regulador, sus decisiones pueden ser apeladas ante órganos especializados del regulador, generalmente constituidos como tribunales administrativos. Es el caso del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Tribunal administrativo de servicios de saneamiento de la SUNASS.

El objeto de los reclamos comprende las controversias referidas a temas como importes facturados, calidad de servicio, suspensión o corte del servicio, etc. En el caso de los usuarios del servicio público de Saneamiento y de agua potable las empresas prestadoras están bajo el control de la Sunass, existe un plazo para la formulación de sus reclamos la brevedad de tal plazo, ha provocado reacciones en su contra, destacando aquella formulada por la Defensoría del Pueblo.

Así, la Sunass aprobó una directiva el plazo a dos meses, y disponiendo incluso su no computo cuando el reclamo verse sobre problemas de calidad, instalación, suspensión o corte del servicio, y otros casos.

Los usuarios no están obligados al pago de los servicios por la parte que es objeto de reclamación, ello, en virtud del artículo 14 de la Ley de protección al consumidor y de los diversos reglamentos que norman los procedimientos administrativos de resolución de reclamos dictados por los organismos reguladores. Tales reglamentos prohíben que las empresas prestadoras suspendan la prestación del servicio, exijan el pago o carguen el importe cuestionado a la facturación mensual que se emita con posterioridad al inicio del procedimiento de reclamo, o resuelvan el contrato que tengan con el reclamante, en tanto no se agote la vía administrativa.

La demora de las empresas prestadoras en la resolución del reclamo dentro de los plazos fijados para ello determina la aplicación del silencio administrativo positivo a



favor del usuario reclamante, como una forma de sanción a la empresa que no ha cumplido con su obligación diligentemente. Refiriéndonos ya al procedimiento de apelación tramitado en segunda instancia ante el respectivo tribunal administrativo del organismo regulador.

Conforme se puede apreciar, la regulación del procedimiento de solución de reclamos de los usuarios es decididamente protectora de estos, ya que tiene por objetivo impedir que el lado fuerte de la relación las empresas prestadoras desatiendan su deber de resolver con apego a las reglas de la materia y del debido proceso los reclamo de sus usuarios

Según nos refiere DANOS (2004, p.465),” cuando las empresas prestadoras resuelven los reclamos formulados por sus usuarios, lo hacen en tanto concesionarios de un servicio público sujetos a las normas que disciplinan el régimen peculiar del mismo. Por tanto actúan como particulares obligados a aplicar normas de procedimiento administrativo para resolver los conflictos suscitados con otros particulares sus usuarios, situación que, sin embargo, no implica obviamente que formen parte de la estructura de la administración pública estatal, ni que sus decisiones puedan considerarse formalmente actos administrativos en los términos que establece el Título I de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general”.

Por el contrario, siguiendo al mismo autor, cuando el organismo regulador conoce en vía de apelación de las resoluciones de las empresas concesionarias, a través de su respectivo tribunal administrativo, nos encontramos frente a un procedimiento administrativo de tipo triangular, en el que como se ha referido antes, el órgano administrativo a cargo de resolver el reclamo debe articular los intereses privados contrapuestos y armonizarlos con el interés público. Las decisiones de los organismos reguladores que resuelven en segunda y última instancia las apelaciones de los usuarios contra las resoluciones en primera instancia de las empresas operadoras de servicios públicos agotan la vía administrativa y son susceptibles de impugnación judicial vía proceso contencioso administrativo por



cualquiera de las dos partes intervinientes en el fenecido procedimiento administrativo.

En cuanto a las pruebas que se pueden actuar durante los procedimientos de solución de reclamos de los usuarios, en el ámbito de los servicios públicos de saneamiento se basa en el volumen del consumo registrado en los respectivos medidores, existe normativa que faculta a realizar la denominada contrastación de los medidores a cargo de empresas acreditadas técnicamente para dicha tarea por la Comisión de reglamentos técnicos y comerciales del INDECOPI.

#### 2.2.14. ESTRUCTURA DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO

El derecho a un debido procedimiento administrativo tiene antecedente directo en el derecho a un debido proceso legal cuyo escenario original ha sido el proceso judicial. Con la entrada en vigencia de la Ley 27444, Ley del procedimiento administrativo general, se consolidó la vigencia de este derecho a nivel del procedimiento administrativo; hasta antes de su vigencia, su aplicación en esta sede era discutida.

La expresión “debido proceso legal” resulta una traducción del inglés “due process of law”, institución del derecho estadounidense; la expresión “tutela judicial efectiva” proviene del derecho europeo continental. Una y otra se utilizaron equívocamente para indicar la serie de derechos que los componen; sin embargo, reubicando los significados a partir de su reconocimiento diferenciado en el artículo 139.3 de la Constitución Política se tiene lo siguiente. Según RUBIO (2013, p.132) “La finalidad que el tribunal constitucional da al debido proceso es permitir que las personas puedan defender debidamente sus derechos”. El tribunal constitucional emitida el 15 de agosto de 2002 en el exp.0858-2001\_AA\_TC define al debido proceso como el debido proceso está concebido como el cumplimiento de todas las garantías, requisitos y normas de orden público que deban observarse en las instancias procesales de todos los procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del estado que pueda afectarlos “.



Según RUBIO (2013, p.138) dentro de los derechos que están inmersos dentro del debido proceso son: “el cumplimiento de las reglas para las notificaciones, que permiten que las partes puedan defenderse al ser escuchadas”. Por tanto la falta de notificación de las diferentes actos de la administración pública emite vulnera el debido proceso. En el procedimiento administrativo parte del debido proceso, para no generar indefensión es que las autoridades contesten debidamente las peticiones de los administrados.

#### 2.2.14.1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

A través de la actividad de la Corte Interamericana de Derechos Humanos se consolidó el reconocimiento de este derecho a nivel del procedimiento administrativo: “si bien el artículo 8° de la Convención Americana se titula ‘Garantías Judiciales’, su aplicación no se limita a los recursos judiciales en sentido estricto, sino al conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales, a efectos de que las personas puedan defenderse adecuadamente ante cualquier tipo de acto emanado del Estado que pueda afectar sus derechos”. Conforme a este punto de partida, lo expuesto hasta el momento en relación a los componentes del derecho a un debido proceso judicial resulta aplicable, de modo general, al procedimiento administrativo; los matices, precisiones y limitaciones han sido plasmados de modo puntual en cada caso. A continuación observamos que, de acuerdo a la legislación nacional vigente, el derecho a un debido procedimiento administrativo comprende:

#### 2.2.14.2. PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO

El debido procedimiento lo encontramos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, contenido como un principio del Procedimiento Administrativo en el numeral 1.2 del artículo IV de su Título Preliminar. Dicho texto expresamente nos indica que; el procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en principios, entre los que cita a 16, no teniendo carácter de



taxativos ya que deja en una suerte de numerus apertus la posibilidad de considerar otros que formen parte del Derecho Administrativo.

El debido procedimiento es un principio constitucionalizado que debe mover a la administración pública a actuar sobre todo respetando la obligación que tiene a escuchar al administrado, es decir permitirle presentar argumentos de defensa, medios probatorios entre otros, a emitir pronunciamientos con la debida y suficiente motivación y a resolver conforme lo establece el derecho.

Por debido procedimiento administrativo se entiende al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Por consiguiente diremos que los actos y diligencias, los hará el interesado, el pronunciamiento lo hará la entidad, los efectos de este pronunciamiento recaerán sobre la persona del administrado, en esta relación habrá hechos que deben necesariamente ocurrir, hechos como por ejemplo, cumplimiento de plazos, movimiento de documentos que serán evaluados por el administrador, situaciones que el administrado deba conocer para aceptar o contradecir respecto a su solicitud, por lo tanto se requerirá que se ponga en conocimiento de él, y ello se hará mediante la notificación, y cuando el administrado sepa lo que se le informa pueda recurrir la emisión del acto administrativo en su etapa final o intermedia, por lo que tendrá que tener la oportunidad de exponer argumentos en su defensa, de saber las razones por las cuales la Administración se pronunciará en un sentido u otro, y que la decisión que finalmente recaiga esté arreglada a ley. Todo ello es el procedimiento y será debido cuando la administración respete el derecho del administrado a interponer medios de defensa, a explicar las razones de su decisión y que ésta esté fundada en el derecho, de lo contrario se estará faltando al debido procedimiento.

Las cosas que están contenidas en el debido procedimiento según el texto legal del principio del debido procedimiento de la Ley N° 27444:



- a) El derecho del administrado a exponer sus argumentos
- b) El derecho del administrado a ofrecer y producir pruebas
- c) El derecho del administrado a obtener una decisión motivada
- d) El derecho del administrado a obtener una decisión fundada en derecho

Concuerdo con dicho análisis estando los dos primeros derechos inmersos dentro del derecho constitucional de defensa, mientras que los dos segundos derechos, están inmerso en el derecho constitucional de la motivación de las resoluciones judiciales, y todo ello dentro de lo que se conoce como el debido proceso, derecho constitucional reconocido por el artículo 139º de nuestra Carta Fundamental.

Sin embargo a nivel constitucional no se encuentra una norma que acoja de manera directa el debido procedimiento administrativo, tampoco es menos cierto que este derecho de todo administrado se ha constitucionalizado por la uniforme jurisprudencia del Tribunal Constitucional que haciendo una interpretación sistemática de nuestra Carta Fundamental, ha logrado penetrar en núcleo más duro de los derechos fundamentales de la misma para coincidir con lo ya señalado por la Convención Americana de los Derechos Humanos, que en su artículo 8º señala que el respeto por el debido proceso no sólo le compete ni le es exigible únicamente a los órganos jurisdiccionales, sino que debe ser respetado por todo órgano que ejerza funciones de carácter materialmente jurisdiccional.

#### 2.2.14.3. DERECHO A EXPONER ARGUMENTOS Y A LAS ALEGACIONES

El procedimiento administrativo (entendido como proceso de formación de la voluntad de la administración pública) se estructura en una serie de actuaciones articuladas en trámites. Cuando el proceso está próximo a finalizar, y se han tomado en consideración hechos o pruebas distintos de los aducidos o propuestos por el interesado, el órgano gestor del procedimiento tiene que ofrecer a aquella



oportunidad de expresar nuevos razonamientos y presentar otros datos y documentos. La presentación de alegaciones en el trámite de audiencia es plenamente compatible con la presentación de documentos por una razón esencial: en los procedimientos administrativos es el interés público el que mayor presencia tiene, a diferencia de los procesos judiciales, en los que la mayoría de conflictos se produce entre sujetos de derecho privado. En ese sentido, es útil notar que el procedimiento administrativo resulta ser más flexible que el proceso judicial en cuanto al principio de preclusiones procesales. En efecto, en un proceso judicial el vencimiento de los plazos conduce, generalmente, a la conclusión total de la oportunidad ofrecida en el plazo.

Este rigor formal produce no pocos problemas. Es el caso de las defensas incompetentes en las que las partes, en la confianza de encontrarse formalmente defendidas, no reparan en el poco rigor y, en ocasiones, falta de escrúpulos, de algunos abogados que dejan pasar los plazos previstos para las actuaciones judiciales. Producida la pérdida del plazo no pocos justiciables alegan que sus abogados no les comunicaron la necesidad de interponer el recurso de apelación. Y los jueces se ven a menudo en la disyuntiva de flexibilizar el principio de preclusión procesal o mantener el rigor formal a favor de la seguridad jurídica. La solución, desde nuestra perspectiva práctica, no puede ser tomada en términos absolutos sino caso por caso; estas situaciones son analizadas puntualmente a través del medio impugnatorio denominado recurso de queja.

#### 2.2.14.4. DERECHO A OFRECER Y PRODUCIR PRUEBAS

El derecho a una tutela procesal efectiva, en su aspecto adjetivo, tiene una estructura compleja, es decir, contiene a muchos otros derechos que la componen de manera inescindible, es decir, si falta uno de éstos no se puede hablar de tutela procesal efectiva.

Bustamante (2001, p.56) define el derecho a la probar del siguiente modo: “Definimos en el derecho de prueba, o derecho a probar, como aquel elemento esencial del derecho fundamental a un proceso justo, en virtud del cual todo sujeto



de derecho que participa, participará, como parte o tercero legitimado en un proceso o procedimiento, tiene el derecho a producir la prueba necesaria para formar la convicción del juzgador acerca de la existencia o inexistencia de los hechos que son o será objeto concreto de prueba”.

El derecho a probar, en tal sentido, constituye un elemento esencial del derecho a la tutela procesal. Al mismo tiempo, también posee una naturaleza compleja que deriva en varios derechos que lo conforman, referidos a diversas manifestaciones de acuerdo a la etapa del proceso, y más precisamente de la actividad probatoria. En tal sentido, corresponde perfilar la estructura interna de este derecho.

En tal sentido, corresponde perfilar la estructura interna de este derecho:

1. Derecho a que se admitan los medios probatorios,
2. Derecho a que se actúen los medios probatorios,

Derecho a que se valoren adecuada y motivadamente y el derecho a que se admitan los medios probatorios.

Si los administrados afectados con el procedimiento, solicitan razonablemente la producción de prueba en el mismo, la Administración debe permitirla, a fin de tener las comprobaciones respectivas para la mejor adopción de una decisión. La omisión de la producción de prueba razonablemente propuesta vicia e procedimiento administrativo, debido a que no se permite que al particular participe para adoptar la decisión final que se tenga, vulnerándose de esta manera su derecho a la producción de la prueba producida en el ámbito del procedimiento. La producción de pruebas en el caso del procedimiento administrativo peruano se realiza en la etapa de instrucción, donde el órgano de instrucción realiza la investigación correspondiente para que luego otro sea el que adopte la decisión. Al respecto, HUAPAYA (2012, p.184) comenta: “El legislador ha querido que la etapa de





producción y actuación probatoria se realice en el marco de la fase de instrucción del procedimiento administrativo. Precisamente, luego de los actos del inicio, y de la denominada “ordenación” del procedimiento, se debe dar una frase de instrucción en la cual se acopian los elementos necesarios para la adopción de la decisión puesta a conocimiento de la autoridad administrativa. Por tanto la prueba debe producirse en esta fase, motivo por el cual, en caso no se produzca la prueba antes de adoptarse la decisión, habrá una vulneración al debido procedimiento administrativo”.

#### 2.2.14.5. DERECHO A LA OBTENCIÓN DE UNA RESOLUCIÓN FUNDADA EN DERECHO

El Tribunal Constitucional no tiene la convicción de realizar un reconocimiento sólido y enfático de la naturaleza de fuente por una sencilla razón: la doctrina no tiene reconocimiento constitucional explícito, y toda fuente del derecho debe tener base en la norma original pues se trata de regular los procesos de producción de normas jurídicas; a tal punto no tiene reconocimiento primigenio que el Tribunal Constitucional no ha podido siquiera argumentar un reconocimiento implícito en la Constitución Política. El único argumento levantado en su defensa pasa por encontrar apoyo en una práctica judicial: el uso cotidiano de la doctrina para sustentar decisiones. Y en el extremo de la falta de fundamentos cierra la argumentación con la cita literal de un autor de doctrina, quien se limita a enunciar un presunto reconocimiento por el simple uso en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional; es decir, la falacia del argumento circular en su máxima expresión.

El debido proceso comporta el cumplimiento de todas las garantías, requisitos y normas de orden público que deben observarse en las instancias procesales de todos los procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. En el caso de los procesos administrativos, se



debe cumplir con el procedimiento y formalidades establecidas por ley, respetando principios y requisitos mínimos que garanticen un proceso libre de arbitrariedades.

En ese sentido, el acto administrativo final que emita la entidad administrativa debe estar motivada, debe coexistir con una base legal sólida, fundamentada en base a los informes emitidos, pruebas, peritajes, etc. en concordancia con los requisitos de validez estipulados en la Ley de Procedimiento Administrativa General Ley N° 27444, y a lo establecido por otras normas que regulan nuestro Ordenamiento Jurídico, caso contrario, no producirá efectos el acto administrativo expedido.

#### **2.2.14.6. DERECHO AL PLAZO RAZONABLE:**

Derecho al plazo razonable (IV.1.9, 27444) El derecho al plazo razonable se ha encontrado típicamente vinculado a la imposición de una pena, sea en el ámbito penal o administrativo sancionador, es decir, ligado a la potestad punitiva del Estado. No obstante, las corrientes garantistas de los derechos de los administrados avanzan en la interpretación de un plazo razonable y sostienen que también debe entenderse según la CAJ (1997, p.153) referido a: “la oportunidad de la respuesta de la administración frente a las peticiones de los administrados, ya que, como resulta lógico, un pronunciamiento tardío puede resultar tan lesivo como uno contrario a derecho”.

Este aspecto del derecho a un debido procedimiento resulta de particular importancia. Por años se ha librado una lucha contra el trámite excesivo en la sustanciación de los procedimientos.

De otro lado, el mecanismo más eficaz para evitar que la inercia de la administración pública devenga en esperas interminables viene dado por los silencios administrativos



La principal consecuencia de la aplicación de los silencios es poner fin a la instancia administrativa, sea de modo positivo a la posición del administrado o de modo negativo. En el primer supuesto de la ley 27444 LPAG, es que por el cumplimiento del plazo, se entiende aprobada la solicitud que ha provocado el inicio del procedimiento; ello es así, sobretodo, en los trámites de licencias municipales. En el segundo supuesto, con el cumplimiento del plazo, se entiende denegada la petición del administrado, hecho que lo habilita para interponer medios impugnatorios o, de no existir éstos, interponer demanda contenciosa administrativa.

#### **2.2.14.7. DERECHO DE ACCESO AL EXPEDIENTE.**

Para el ejercicio del derecho de defensa es necesario conocer no sólo las actuaciones de las partes, sino también la de los órganos resolutivos; estas actuaciones no se limitan a la decisión final, sino que se prolongan a lo largo del procedimiento en una serie de proveídos y articulaciones durante el procedimiento. De este modo, resulta claro según MORÓN (2008, p.450) que un administrado “no podría ejercer un pleno derecho al contradictorio en la medida que no pueda tener cabal conocimiento del contenido exacto del trámite en el que está involucrado. Surge así el derecho del administrado a acceder al expediente en el cual se está llevando el procedimiento que le interesa”.

Delimitado así, este derecho resulta instrumental, conducente a la tutela de otros derechos como el mencionado contradictorio; el propósito final de esta situación jurídica de ventaja es mantener en una posición de igualdad al administrado frente a la administración, es decir, un equilibrio de posiciones. Razonar en sentido contrario conduce al absurdo de reconocer la existencia de procedimientos secretos, sometidos en última instancia a la plena voluntad de la administración pública.



#### 2.2.14.8. DERECHO DE DEFENSA

Las notificaciones resultan, una vez más, de vital importancia para hacer efectivo el derecho de defensa; una notificación que no cumpla el propósito de informar a la parte de la ocurrencia de determinado acto procesal supondrá la vulneración del derecho de defensa en tanto la parte no informada no podría hacer efectivos sus argumentos en el momento oportuno. En los procedimientos sancionadores el derecho de defensa reviste especial importancia pues el imputado con la infracción administrativa no puede ser válidamente sancionado en tanto no haya sido debidamente informado de los hechos, cargos, posibles consecuencias y autoridad competente; así lo dispone el artículo 234.3 de la Ley 27444.

El derecho de defensa no se limita a la posibilidad de controvertir por escrito las alegaciones de la parte contraria o acusadora; el derecho a ser oído directamente por los órganos resolutorios permite a la parte ejercer una defensa inmediata; la manifestación de este aspecto del derecho es el informe oral, acto procesal previsto en casi todos los ordenamientos procesales.

A tal punto resulta importante este aspecto que, desde la práctica judicial, podemos afirmar que su falta de realización, cuando ha sido solicitado, ocasiona la nulidad de lo actuado sobre esa base. Esta posición es también confirmada por el Tribunal Constitucional: La omisión a la solicitud de informe oral ante la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia de la República, ante un pedido a ese respecto, lesionó también el derecho a la defensa y, por consiguiente, el derecho al debido proceso, porque ocasionó indefensión en el demandante, al no posibilitarle la ocasión de defenderse ante el órgano sancionador respecto de los cargos que se le imputaban en el informe de la comisión y, de ese modo, poder controvertirlos y exponer o persuadir al órgano sancionador de todo cuanto conviniese a su derecho.



#### 2.2.14.9. PRINCIPIOS DEL DERECHO ADMINISTRATIVO

Los principios del derecho administrativo se encuentran previstos, básicamente, para regular la actuación de la administración, que se rige por la literalidad de sus facultades, es decir, sometida al Principio de Legalidad

Si bien el artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444 contiene varios de éstos, a lo largo del texto del mencionado cuerpo legal también se encuentran otros de manera implícita (por ejemplo, el Principio de Conservación del Acto Administrativo previsto en el artículo 14).

Los principios son de dos tipos: fundamentales o sustanciales e institucionales. Los primeros no son exclusivos del ordenamiento administrativo, forman parte del orden constitucional pero su poder de irradiación se extiende sin duda alguna hacia la actividad de la administración pública.

Su inclusión en la Ley 27444 responde a la necesidad de acercar su texto al administrado y a los propios funcionarios públicos, evitándose así que su ausencia pueda ser interpretada como inaplicabilidad al procedimiento administrativo. Los principios institucionales sí pertenecen al ordenamiento administrativo y pueden ser diferenciados en dos tipos: los de la actividad administrativa y los del procedimiento administrativo.

SEGÚN MORON (2008) “Los primeros se irradian a toda la actividad de la administración pública, sea en el procedimiento administrativo o en otra clase de procedimientos. Son principios de este tipo: impulso de oficio, imparcialidad, uniformidad y predictibilidad” Los principios del procedimiento administrativo, en sentido estricto, son los de informalismo, presunción de veracidad, celeridad, eficacia, verdad material, simplicidad y privilegio de controles posteriores.



#### 2.2.14.10. LEGISLACIÓN COMPARADA.

En esa línea, es importante la aplicación de este principio porque es un derecho que procura la contradicción y la igualdad de armas tanto para la Administración Pública como para el Administrado. Del mismo modo, en Brasil a través de la Ley N° 9784 del 29 de enero de 1999, que regula el Proceso Administrativo en el ámbito de la Administración Pública se aplica el principio de Debido Proceso en concordancia con el "Principio de Motivación", establecido en el Artículo N° 2. Párrafo VII. Establece que el administrador público debe promover, en la práctica el acto, la indicación de los supuestos de hecho y de derecho que condujeron a la decisión. Es la justificación del acto administrativo, una clara demostración de los motivos que llevaron a su práctica por el administrador, para que pueda comprobar su adecuación a la ley y los principios de la ley.

De otro lado, en Panamá, el principio del Debido Proceso rige la actuación administrativa, como lo señala la Ley N° 38 del día miércoles del 31 de julio del 2000, publicado en Gaceta Oficial, que aprueba el "Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, Regula el Procedimiento Administrativo General y Dicta Disposiciones Especiales". Artículo N° 34. "Las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a normas de informalidad. Imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del Debido Proceso"

Asimismo, la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley N° 2341 de Bolivia en su Título I. Disposiciones Generales señala en su artículo N° 4 cuales son los Principios Generales de la Actividad Administrativa: Inciso C) Principio de sometimiento pleno a la Ley. "La Administración Pública registrará sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso"



## **2.2.15. LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA CUSCO S.A**

### **2.2.15.1. ORGANIZACION**

El accionario de seda Cusco está conformado por las municipalidades en cuya jurisdicción opera y su participación es proporcional al número de habitantes de cada localidad.

### **2.2.15.2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL**

1. Gerencia de accionistas que está conformado por las municipalidad de la ciudad del cusco
2. Directorio
3. gerencia general
  - 3.1. gerencia comercial
    - 3.1.1 departamento de ventas y catastro
    - 3.1.2. Departamento de atención al cliente
    - 3.1.3. Departamento de gestión comercial

En ente que se encarga de resolver en primera instancia los reclamos de 1° instancia es el departamento de atención al cliente.

Calidad de la prestación d los servicios

La producción de agua potable a nivel de la EPS durante el ejercicio de 2015 alcanzó a 21.128.190m<sup>3</sup> representado una producción considerable comparado con los años anteriores, por esas razones les permitió atender la creciente demanda de la población manteniendo una alta continuidad del servicio.

En la ciudad del cusco se cuenta con seis sistemas de producción de los cuales las fuentes Piuray y Vilcanota aportan un 88.2% de la producción total.



### **2.2.15.3. CONTINUIDAD**

La continuidad promedio en el ámbito de operación de la empresa con que el servicio de agua potable fue prestado durante el año 2015 alcanzó a 20,21 horas, nivel que se vino sosteniendo en los últimos cinco años

### **2.2.15.4. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO**

Mediante convenio N° 973-2013 el ministerio de saneamiento construcción y saneamiento viene financiando a la EPS.SEAD CSUCO SA. Programas de mantenimiento para los sistemas de agua potable y alcantarillado, este convenio está siendo ejecutado por la gerencia de operaciones. Mantenimiento preventivo de la válvula de compuerta de la red de distribución de la ciudad del cusco. Siendo el objetivo de otorgar la hermeticidad a los distintos sectores operacionales que la empresa gestiona con ello una adecuada operación y sectorización de las redes.

### **2.2.15.5. ACCESO A LOS SERVICIOS.**

La zona urbana de la ciudad del cusco está conformada por los distritos de cusco, Santiago, Wanchaq, san Sebastián, y san Jerónimo a diciembre del 2015 cuenta con una población de 420.401 habitantes según proyección del INEI.

La población neta dentro del ámbito de operaciones de la empresa es de 358.829 habitantes excluyendo las zonas donde el servicio de agua es prestado por otras administraciones, frente al cual en el ejercicio 2015 la cobertura del servicio de agua potable alcanzó al 87.2% mientras que el alcantarillado alcanzó al 84.6% manteniendo un crecimiento durante los cinco años memoria anual 2015.





## **2.2.16. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EN AL EPS.SEDA CUSCO.**

### **2.2.16.1. FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS.**

Conforme la ley de 27332 ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos modificada por ley 27631 y 28337 faculta a los organismos reguladores a dictar en el ámbito de su competencia las normas que regulen los procedimientos a su competencia las normas que regulen los procedimientos a su cargo y la solución de reclamos entre otras. La Sunass mediante art. 3 de la ley 27332 el art. 20 del decreto supremo N°017 – 2002-pcm y el acuerdo adoptado en sesión de consejo directivo N° 26-2006.

Resolvió aprobar el reglamento general de reclamos de usuarios de saneamiento su correspondiente documento de análisis de impacto regulatorio disponiéndose su publicación en el diario oficial el peruano documento que entrara en vigencia el 2 de julio de 2007.

Es por ello que cuando se aprueba el reglamento general de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento y documento de análisis de impacto regulatorio. Resolución de consejo directivo RCD-066-2006- SUANSS-CD.

### **2.2.16.2. TIPOS DE RECLAMOS**

#### **2.2.16.3. RECLAMO OPERACIONAL**

Es aquel originado por los problemas operacionales es decir referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la EPS.



#### **2.2.16.4. RECLAMO COMERCIAL RELATIVO A LA FACTURACIÓN**

Es aquél originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.

#### **2.2.16.5. RECLAMO COMERCIAL NO RELATIVO A LA FACTURACIÓN**

Es aquél originado por la falta de solución de problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.

Procedimiento de atención de reclamos

#### **2.2.16.6. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

Art.8 RCD-066-2006-SUANSS-CD. sujeto que puede interponer el reclamo, podrán presentar reclamos los sujetos señalados en el art.4 RCD-066-2006-SUANSS-CD.

#### **2.2.16.7. SUJETOS QUE PUEDEN PRESENTAR RECLAMOS**

Podrán solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

- a) El propietario del predio afectado
- b) El titular de la conexión domiciliaria
- c) El usuario efectivo afectado debe acreditar tal condición con copia del recibo
- d) La persona natural o jurídica que haya solicitado acceso a los servicios



## **2.2.17. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES PARA LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS**

### **2.2.17.1. SOLICITUD POR ESCRITO:**

La solicitud deberá presentarse a través del formato 2 pudiendo acompañar a este la documentación que considere conveniente limitándose la EPS a revisar que se presenten por lo menos los medios de prueba

### **2.2.17.2. POR TELÉFONO**

Facultad del titular de la conexión que sufra un perjuicio deberá llenar el formato 2 consignado en el nombre, fecha y hora asimismo la empresa deberá notificar al reclamante la recepción del reclamo dentro de los tres días hábiles con la notificación respectiva y se deberá enviar una copia del formato 2.

### **2.2.17.3. POR WEB**

Será facultad de la EPS implementar el reclamo por la página web. En cuyo caso será facultad de la conexión interponerlo llenado el formato 2 el sistema deberá proporcionar una constancia de recepción e todos los casos. Si el reclamante se presenta por esta vía, el reclamante deberá consignar un correo electrónico para la recepción de notificaciones.

## **2.2.18. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL RECLAMO**

Una vez presentado el reclamo se llevara a cabo de acuerdo a las siguientes etapas

#### **2.2.18.1. ETAPA DE INVESTIGACIÓN:**

Se dispondrá la actuación de medios de prueba conforme a l reglamento y la tipología contenida, caso contrario será declarado fundado.

#### **2.2.18.2. INSPECCIÓN**

La inspección es un medio de prueba que puede ser : interna, si se produce en el interior del predio o externa, si se produce este fuera del predio, el día y el horario en que se realizara la inspección se realizara con dos días de anticipación y la duración será máximo. De dos horas y los resultados constaran en los formatos 5 y 6 cuya copia se entregara a la persona presente durante su realización.

Si la inspección se ejecuta en un horario distinto con presencia del reclamante o su representante dicho acto quedara convalidado, en caso de realizarse en un horario distinto la prueba no podrá ser convalidada.

#### **2.2.18.3. CONTRASTACIÓN DE MEDIDORES:**

La contrastación del medidor como medio de prueba se aplica únicamente al caso de reclamos por consumo elevado y se ejecuta luego por la EPS ha acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales

En el caso que el medidor se presuma dañado o malogrado la EPS o el reclamante podrán solicitar la contrastación. Al momento de presentar el reclamo la EPS deberá informar al usuario acerca de su derecho a solicitar la contrastación del medidor y de la existencia de contrastadores privadas de ser el caso.

La contrastación se realizará e acuerdo con lo establecido en el reglamento de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.El reclamo podrá ser declara o fundado cuando la contrastación determine que el

medidor sobre registra y si está operativo o subregistra la EPS deberá hacer el pago de la contrastación.

#### **2.2.18.4. ETAPA DE CONCILIACIÓN:**

En el cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la EPS esta etapa es solo obligatoria para los reclamos por los problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.

Aart.18 al presentarse un reclamo de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 11 de presente reglamento la eps citara al usuario a una reunión que se realizara a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problemas que origino el reclamo.

Para tal efecto en la reunión la eps entregara al usuario la cartilla informativa cuyo contenido mínimo será estableció por la SUNASS.

#### **2.2.18.5. ETAPA DE DECISIÓN:**

En el cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante la resolución si el reclamo es fundado o infundado.

#### **2. 2.18.6.RESOLUCIÓN**

Reclamos por problemas que afectan directamente la facturación:

La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta 30 días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación .La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez 10 días hábiles siguientes de presentado el reclamo.



## 2.3. SISTEMA DE HIPOTESIS

### 2.3.1 Hipótesis General

- El procedimiento de reclamos ante la EPS Seda Cusco influye significativamente en la vulneración del debido procedimiento administrativo.

### 2.3.2. Hipótesis Específica

- Los reclamos infundados influyen significativamente en la vulneración del debido procedimiento administrativo.
- La falta supervisión de Sunass en los reclamos influye significativamente en vulneración del debido procedimiento administrativo

## 2.4. VARIABLES DE ESTUDIO

- Variable independiente

El procedimiento de reclamos en la EPS Seda Cusco-Sunass por parte de los usuarios.

- Variable dependiente

Vulneración del debido procedimiento administrativo



	Categorías	Sub- Categorías
V1 VARIABLE INDEPENDIENTE	El procedimiento de reclamos en la EPS. Sedacusco - Sunass.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativa por parte de la Eps. Seda Cusco para aceptar el reclamo o queja</li> <li>• Incumplimiento de la Eps Seda Cusco en el plazo debido para elevar las quejas ante la Sunass.</li> <li>• Difusión del procedimiento de reclamos a los usuarios.</li> <li>• No se realiza las contrastaciones por parte de la empresa</li> </ul>
V2 VARIABLE DEPENDIENTE	Vulneración del debido procedimiento administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación en las resoluciones de la Eps. Seda Cusco.</li> <li>• Observancia del plazo de notificación estipulado por norma.</li> <li>• Validez del proceso conciliatorio.</li> <li>• Insuficiencia de pruebas sobre la base que resuelve la Eps.Seda Cusco.</li> </ul>



## DEFINICION DE TERMINOS

- ❖ **VULNERACIÓN DE DERECHOS:** Transgresión, quebranto, violación de una ley o preceptos.
- ❖ **DEBIDO PROCESO:** El debido proceso es un principio legal por el cual el Estado debe respetar todos los derechos legales que posee una persona según la ley, debe entenderse como una manifestación del Estado que busca proteger al individuo frente a las actuaciones de las autoridades públicas, procurando en todo momento el respeto a las formas propias de cada juicio.
- ❖ **RECLAMOS:** reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo.
- ❖ **PROCESO ADMINISTRATIVO:** El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin; no se confunda con proceso administrativo el cual es una instancia jurisdiccional bajo el fuero contencioso-administrativo.
- ❖ **MOTIVACIÓN DE RESOLUCIONES:** El derecho a la motivación de las resoluciones administrativas es de especial relevancia. Consiste en el derecho a la certeza, el cual supone la garantía de todo administrado a que las sentencias estén motivadas, es decir, que exista un razonamiento jurídico explícito entre los hechos y las leyes que se aplican.
- ❖ **FUNCIÓN ADMINISTRATIVA:** La función administrativa es la actividad que consiste en ejecutar, dirigir y servir, aplicando medios útiles para el logro de los fines propuestos.
- ❖ **SUNASS:** La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es la institución encargada de la regulación y supervisión del suministro y distribución de agua potable.





- ❖ **RESOLUCIONES:** se conoce como resolución al acto y consecuencia de resolver o resolverse es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva.
- ❖ **SERVICIO PÚBLICO:** son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua, abarcando en su concepto los principios de pertenencia al orden legal administrativo, utilidad pública y continuidad funcional.
- ❖ **REGULACIÓN:** acción que consiste en someter o sujetar una cosa a determinadas normas o reglas.

## CAPITULO III

### 3. METODO

#### 3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se realizará mediante la recolección de datos los cuales están directamente implicados con la hipótesis de trabajo, tratando de determinar el supuesto con la realidad mediante el estudio de la muestra, el cual está representado por los expedientes de los reclamos de la EPS.SEDA CUSCO.

#### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Esta investigación pertenece al método cualitativo, en tanto que pretende describir la realidad cusqueña en materia administrativa el procediendo de reclamos en la EPS. Seda Cusco y la vulneración del debido procedimiento administrativo y analizar las resoluciones a nivel de la EPS y SUNASS, reparando en si en las medidas adoptadas para en lo sucesivo tener una uniformidad al momento de resolver un reclamo.

---

Enfoque de investigación

CUALITATIVO En ese contexto: Hernández, Fernández y Baptista (2010) en su obra Metodología de la Investigación, que la investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar os fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

---



---

<b>Tipo investigación jurídica</b>	Social Jurídico: Porque la presente investigación mediante el método de análisis trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de la norma establecida.
------------------------------------	--

<b>Diseño</b>	Longitudinal. Mayo 2015
---------------	-------------------------

---

### 3.3. POBLACION Y MUESTRA

#### 3.3.1. POBLACIÓN

Conjunto formado por todos los elementos a estudiar. Para efectos del presente trabajo de investigación la población lo constituirá el conjunto de reclamos presentados ante la EPS. Seda Cusco S.A.

#### 3.3.2. MUESTRA

Parte de una población que se considera representativa de la misma que son 30 expedientes de reclamos en las diferentes instancias, que ya finalizaron el procedimiento de reclamos ante la EPS. Seda Cusco y Sunass Y que tiene la calidad de cosa decidida.

### 3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizarán:



- La entrevista
- La encuesta
- La observación
- Resoluciones de la EPS. Seda cusco (1° instancia administrativa).
- Resoluciones de Sunass (2° instancia administrativa).
- expedientes

### 3.5. TÉCNICAS DE RECOJO DE DATOS

La recolección de los datos se realizará a través de los datos extraídos de la EPS. Seda Cusco S.A Y SUNASS, con el fin de consolidar la hipótesis planteada.

Para el estudio de investigación se contará con las siguientes técnicas de recolección de datos.

- Obtener los reclamos de la EPS. Seda Cusco.
- Obtener las apelaciones de los reclamos de la Sunass.
- Análisis documentales de ambas instituciones.

**3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS**

DATOS DEL USUARIO						
<p>Usuario: Rosa Isabel Pino Monzón            EPS: Seda Cusco S.A.            Inscripción: 01033272            Ubicación: Calle Las Américas N° D-11 Parque Industrial            Distrito: Wanchaq            Pretensión :Mayo (60M3)</p>						
HOJA DE RESUMEN - 2015						
ÍTEM	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	806114	20/05/2015	Consumo Elevado	5013-2015 Infundado	22/06/15	23/05/15
2	812360	06/07/2015	Recurso De Reconsideración	5717-2015 Infundado	14/07/15	16/07/15
3	816660	05/08/2015	Apelación - TRASS	7378-2015 Conciliación	30/09/15	30/09/15
<p>Observaciones:            Se constató en las inspecciones del reclamo, fuga en el inodoro al interior del predio posteriormente la fuga fue reparada el 29/05/2015. En la resolución de reconsideración se debió resolver favorablemente al usuario por reparar la causa que motivo el consumo elevado aplicando el art. 89 del reglamento de calidad Volumen a Facturar (VAF) Y la EPS no tomo en cuenta la inspección de la reconsideración donde se constató la reparación y solo declaro infundado el reclamo sin más fundamento.</p>						



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Cuba Silva Juan

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01292639

Ubicación: Urb. Flor De La Cantuta

Distrito: San Sebastián

Pretensión : Mayo (38M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	806653	22/05/2015	Consumo Elevado	5415-2015 Infundado	07/07/15	10/07/15
2	813306	14/07/2015	Recurso De Reconsideración	6061-2015 Infundado	30/07/15	05/08/15
3	817592	12/08/2015	Apelación - TRASS	8587-2015 Fundado 16 m3	09/09/2015	22/09/2015

## Observaciones:

Se constató que las conexiones estaban en perfectas condiciones

La EPS.Seda Cusco no le hizo el seguimiento del atípico al usuario (art. 88.4 – RD-011-2017) lo que constituye un error en el procedimiento.

No actuó medios probatorios. ART. 12.1- RD- 066-2006, por lo tanto aplica el art. 88 del volumen a facturar, el artículo indica que se factura por diferencia de lecturas, en caso no sea posible, se factura por su promedio histórico, si no tiene ninguno de los dos se factura con el asignado de la factura. Pero en este caso el usuario tiene un promedio valido lo que le corresponde es de 16 m3.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Ortega Huamán Mari Luz

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01327211

Ubicación: Pról. De La Cultura 1911-D-1-8-B San José

Distrito: San Sebastián

Pretensión : Mayo (57M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTEM	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805449	18/05/2015	Consumo Elevado	4929-2015 Infundado	18/06/15	30/06/15
2	811763	01/07/2015	Recurso De Reconsideración	5854-2015 Infundado	17/07/15	22/07/15
3	817011	10/08/2015	Apelación - TRASS	9393-2015 Fundado 29m3	31/08/15	17/09/15

## Observaciones:

De las inspecciones se verifico una fuga en el inodoro ya controlado en la inspección de reconsideración.

En mi opinión la EPS. Seda Cusco debió declarar fundado el reclamo, re facturando por su promedio aplicando el art.89 de RCD- 066-2006-SUNASS-CD. Donde indica el volumen a facturar.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Vargas Paxi Marisol

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01778216

Ubicación: Calle Choquechaca N°136

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (43M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805096	15/05/2015	Consumo elevado	4808-2015 Infundado	12/06/15	17/06/15
2	811225	25/06/2015	Recurso de reconsideración	5715-2015 Infundado	14/07/15	16/07/15
3	816847	07/08/2015	Apelación - TRASS	9071-2015 Fundado 14M3	28/08/2015	30/09/15

## Observaciones:

De las inspecciones las conexiones están en perfectas condiciones.

EL TRASS aplica el art.12.1 RCD-066-2006, donde indica que la EPS al no acreditar que hizo un seguimiento del control operativo, declara fundado el reclamo y se re facturará por su promedio histórico.





## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Chacmani Jiménez Washington

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01033885

Ubicación: Parque Industrial F-4

Distrito: Wanchaq

Pretensión : Mayo (113M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805839	19/05/2015	Consumo Elevado	5013-2015 Infundado	22/06/15	23/05/15
2	811161	25/06/2015	Recurso De Reconsideración	5717-2015 Infundado	14/07/15	16/07/15
3	816783	06/08/2015	Apelación - TRASS	6323-2015 Fundado 30M3	28/08/2015	16/09/15

## Observaciones:

Para el mes de mayo la EPS no registro diferencia de lecturas, se verifico en las inspecciones que el medidor estaba averiado y aun así la EPS. Seda cusco le declaraba infundado y no hizo ningún control operativo la empresa, también se verifico que en las inspecciones de reconsideración fuga no visible, se verifica la ineficiencia de la empresa al encontrar la fuga en la segunda inspección aun así le declara infundado al usuario y no aplica el atípico a esta conexión, que indica que si hay fuga no visible lo repare y una vez superado el problema le refacture por su promedio histórico de consumos.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Pinares Challco De Aguilar Avelina

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01221769

Ubicación: Ucchullo Grande J-5

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (51M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805209	18/05/2015	Consumo Elevado	4947-2015 Infundado	18/06/15	23/06/15
2	813267	14/07/2015	Recurso De Reconsideración	6155-2015 Infundado	03/08/15	06/08/15
3	817113	10/08/2015	Apelación - TRASS	6165-2015 Conciliación	26/08/2015	10/09/15

## Observaciones:

En este caso se aplica el art.186 de la ley LPAG 27444 establece que pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto y conforme al art.188 de la misma ley , el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción judicial.

Es así como el TRASS cita a las partes a conciliar en las oficinas de las ODS de cada ciudad.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Rosa Isabel Pino Monzón

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01164792

Ubicación: Ca. Cori calle N° 519

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (27 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	808890	10/06/2015	Consumo Elevado	5013-2015 Infundado	22/06/15	23/05/15
3	816051	31/07/2015	Apelación - TRASS	9189-2015 Fundado 24M3	28/08/2015	07/09/15

## Observaciones:

En este caso se aplico el art.12.1 de RCD-066-2006, mencionando que la empresa no actuó los medios probatorios correspondientes y por tanto le declararon fundado el reclamo al usuario. Las inspecciones revelaron que las conexiones están en perfectas condiciones y de la información que proporcionó la EPS advierte que la zona ha tenido discontinuidad del servicio menos de 18 horas ( servicio discontinuo)



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Quispe Mendoza Anhgela  
 EPS: Seda Cusco S.A.  
 Inscripción: 01211836  
 Ubicación: Urb. Mariscal Gamarra 11-A Primera Etapa  
 Distrito: Cusco  
 Pretensión : Mayo (90 M3)

## HOJA DE RESUMEN – 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Fecha DE INGRESO	Descripción	N° DE Resolución	Fecha DE EMISIÓN	Fecha DE NOTIFICACIÓN
1	806114	19/05/2015	Consumo Elevado	4993-2015 Infundado	22/05/2015	25/06/2015
2	812360	01/07/2015	Recurso De Reconsideración	5849-2015 Infundado	17/07/2015	22/07/2015
3	816660	03/08/2015	Apelación - TRASS	6164-2015 Conciliación	26/08/2015	29/08/15

## Observaciones:

De las inspecciones del inicio del reclamo encontraron flujo en el medidor, posible fugas de agua no visible, en las inspecciones de la reconsideración no mencionada de la fuga de agua no visible y solo indican que no hay fuga, posiblemente el medidor esta averiado.

Se analizó el caso y existe una serie de contradicciones en las dos inspecciones que se realizaron,

Pero ya en fecha 26 de agosto del 2015 por notificación del TRASS citó a las partes para la conciliación en las oficinas de la ODS-CUSCO.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Mendivil Calvo Braulia Esther

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01113064

Ubicación: Ca. Tecte 361

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (44M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTEM	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	804528	12/05/2015	No Especifica	4504-2015 Infundado	29/05/15	05/06/15
2	811553	30/06/2015	Recurso De Reconsideración	5808-2015 Infundado	20/07/15	28/07/15
3	816178	03/08/2015	Apelación - TRASS	10019-2015 Fundado 0 M3	17/09/15	22/09/15

## Observaciones:

El usuario no menciona cuál es su pretensión, indica solo que no cuenta con el servicio desde febrero 2015, de las inspecciones se evidencian que la conexión se encuentra en corte, se evidencia que no tomaron en cuenta las inspecciones que realizaron los inspectores al momento de resolver el reclamo se centraron en el consumo y no en los medios de prueba (inspecciones).

En la reconsideración también se verifico que el suministro se encuentra con corte y aun así le declaran infundado.

En mi opinión se debió resolver el caso ya anular la factura por error de facturación y no esperar que el TRASS resuelva.

Por su parte el aplico el art. 117. RCD-011-2007, establece que solo serán facturadas las conexiones domiciliadas que se encuentren en condición de activas.



DATOS DEL USUARIO						
Usuario: Rodríguez Mar Cirilo						
EPS: Seda Cusco S.A.						
Inscripción: 01096302						
Ubicación: Calle Santa Rosa N° O-9, Urb.Zarzuela Alta						
Distrito: Santiago						
Pretensión : Mayo (43M3)						
HOJA DE RESUMEN - 2015						
ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805193	18/05/2015	Consumo Elevado	4898-2015 Infundado	18/06/15	21/06/15
2	811960	02/07/2015	Recurso De Reconsideración	5860-2015 Infundado	22/07/15	26/07/15
3	816671	05/08/2015	Apelación - TRASS	9619-2015 Fundado 25M3	09/09/15	15/09/15
<p>Observaciones:</p> <p>En el presente caso de las inspecciones no se constató ningún error pero se advierte que la empresa no actuó los debidos medios probatorios de conformidad del art. 12.1 rcd-066-2016, la empresa no brindo el servicio continuo puesto que esa zona tiene 23:59 horas de servicio al no tener certeza le dio fundado el reclamo de mayo 2015.</p> <p>Por lo tanto se aplicó el art. 89 del volumen a facturar de la rcd-011-2007, re facturando por su promedio histórico</p>						



DATOS DEL USUARIO

Usuario: Cáceres Tinta Cesar Augusto

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01101173

Ubicación: Calle Quera 232

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (255M3)

HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805023	15/05/2015	Consumo Elevado	4778-2015 Infundado	12/06/15	15/06/15
2	811073	25/06/2015	Recurso De Reconsideración	5779-2015 Infundado	17/07/15	20/07/15
3	816054	31/07/2015	Apelación - TRASS	6710-2015 Conciliación	14/09/15	18/09/15

Observaciones:

De acuerdo a la establecido en el art.12.2 RCD-066-2006, "...las partes tienen la oportunidad de poner al conflicto llegando a un acuerdo, esta etapa solo es **obligatoria** para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación..."

El TRASS advierte este error y sostiene que no cumplió con el procedimiento.

Por lo tanto se declara nulo lo actuado y ordena a la EPS a conciliar.

Asimismo el TRASS anula todo el procedimiento aclarando que son nulos de pleno derecho los actos que administrativos emitidos que presenten algún defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez.art.10 LPAG 27444.



DATOS DEL USUARIO

Usuario: Caballero Zamalloa Victoria

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01026364

Ubicación: Jr. Los Castus N° B-1, Urb. La Florida

Distrito: Wanchaq

Pretensión : Mayo (113M3)

HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	804428	12/05/2015	Consumo Elevado	4511-2015 Infundado	29/05/15	02/05/15
2	810678	16/06/2015	Recurso De Reconsideración	5696-2015 Infundado	10/07/15	15/07/15
3	816163	03/08/2015	Apelación - TRASS	9191-2015 Infundado	28/08/15	16/09/15

Observaciones:

En este caso el TRASS declaro infundado el reclamo, por no pedir una prueba de contrastación, es incoherente a mi percepción porque, si este caso lo hubiese resuelto otro miembro del tribunal aplicaba el art.12.1 y 89 de rcd-066-2006. Determinando que la EPS. No actuó medios probatorios y no llevo un control operativo del medidor, por lo tanto debería refacturar al usuario con el promedio de su consumo.





## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Liz Eiko López Díaz  
 EPS: Seda Cusco S.A.  
 Inscripción: 01019694  
 Ubicación: Apv. Simón Herrera Farfán K-9  
 Distrito: Wanchaq  
 Pretensión : Mayo (105 M3)

## Hoja DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Fecha DE INGRESO	Descripción	N° DE Resolución	Fecha DE EMISIÓN	Fecha DE NOTIFICACIÓN
1	804941	14/05/2015	Consumo Elevado	4700-2015 Infundado	09/06/15	12/06/15
2	810239	17/06/2015	Recurso De Reconsideración	5234-2015 Infundado	01/07/15	03/07/15
3	814928	22/07/2015	Apelación - TRASS	8788-2015 Fundado 21 M3	25/08/15	08/09/15

## Observaciones:

Según lo dispuesto por la norma se advierte que la empresa no actuó los debidos medios probatorios de conformidad del art. 12.1 RCD-066-2016-SUNASS-CD

La empresa no brindo el servicio continuo puesto que esa zona tiene 10:39 horas de servicio al no tener certeza le dio fundado el reclamo de mayo 2015. por lo tanto ha tenido discontinuidad o que requiere la conexión de válvulas de purga de aire en la zona por tanto el TRASS resuelve declaró fundado el reclamo.

A efectos de refacturar se advierte que se tomara en cuenta el art.89 de RCD-011-2007-SUNASS-CD, volúmenes a facturar.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Kelma Tapia Vásquez

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01189393

Ubicación: Jr. David Venero, Mza-1-Balconcillo

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (34 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	Nº DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	Nº DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805444	18/05/2015	Consumo Elevado	4721-2015 Infundado	12/06/15	16/06/15
2	810950	22/06/2015	Recurso De Reconsideración	5706-2015 Infundado	14/07/15	16/07/15
3	814590	21/07/2015	Apelación - TRASS	5729-2015 Infundado	12/08/2015	18/08/15

## Observaciones:

El TRASS declaro infundado el reclamo, por no pedir una prueba de contrastación, es incoherente a mi percepción porque, si este caso lo hubiese resuelto otro miembro del tribunal seguro aplicaba el art.12.1 y 89 RCD-066-2006-SUNASS-CD, donde determinaba que se le re facture por su promedio histórico de lecturas, afirmando que la EPS. No actuó medios probatorios y no llevo un control operativo del medidor, por lo tanto deba re facturar al usuario con el promedio de su consumo.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Aranibar Valdivia Rebeca  
 EPS: Seda Cusco S.A.  
 Inscripción: 01888991  
 Ubicación: Jr. Tinta P-6, Urb. Progreso  
 Distrito: Wanchaq  
 Pretensión : Mayo (19 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTEM	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	804458	12/05/2015	Facturación Indebida	4501-2015 Infundado	12/05/15	15/05/15
2	811585	30/06/2015	Recurso De Reconsideración	5806-2015 Infundado	20/07/15	23/07/15
3	814919	22/07/2015	Apelación - TRASS	8328-2015 Infundado	13/08/16	21/08/15

## Observaciones:

En este acaso si aplica norma por fin la EPS. Seda Cusco aplicando el art.89 de la RCD-011-2007-SUNASS-CD. Pero lo perjudicial es que no motiva su resolución con la normativa vigente simplemente lo resuelve de una manera directa sin citar la norma.

Por otro lado el atropello que cometió en este caso y que el TRASS no tomo en cuenta es la instalación del medidor, porque como dice el art.102 de RCD-011-2007-SUNASS-CD, la empresa solo tiene el plazo de 30 días calendario para la instalación del medidor.

Por tanto se resolvió de una manera correcta pero aun la EPS. Seda Cusco sigue infringiendo plazos estipulados por norma para realizar sus procedimientos.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Vargas Camargo Guillermo

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01327779

Ubicación: Calle Wari N° D-8

Distrito: San Sebastián

Pretensión : Mayo (33 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805963	20/05/2015	Consumo Elevado	5165-2015 Infundado	01/07/15	05/07/15
3	815115	22/07/2015	Apelación - TRASS	8504-2015 Fundado 22M3	20/08/15	28/08/15

## Observaciones:

En este caso el TRASS acoge nuevamente el art.12.1 de RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

Indica que la empresa no actuó válidamente y hubo una discontinuidad del servicio vital y como segundo fundamento toma el art.89 de RCD-011-2007-SUNASS-CD donde indica el volumen a facturar que sería su promedio histórico de consumo. Pero nuevamente la EPS. No emite una resolución bien motivada, solo se pronuncia sobre los hechos y no resuelve sobre el fondo del asunto y peor cuestiones de norma.



DATOS DEL USUARIO

Usuario: Ruiz Ortuño Oscar

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01001092

Ubicación: Pje: Democracia N°2-4 Urb. Ttio

Distrito: Wanchaq

Pretensión : Mayo (67 M3)

HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	806976	25/05/2015	Consumo Elevado	5450-2015 Infundado	08/07/15	09/07/15
2	814824	22/07/2015	Recurso De Reconsideración	6440-2015 Infundado	11/08/15	17/08/15
3	820542	21/08/2015	Apelación - TRASS	11356-2015 Infundado	19/10/2015	23/10/15

Observaciones:

Se observan que en las conexiones internas existía una fuga no visible, que al usuario lo hizo arreglar para la reconsideración, en este caso la EPS. Seda Cusco resuelve infundado.

Por otro lado el TRASS observa de las actuaciones que todas estaban correctas, lo impactante e que al no encontrar otro fundamento simplemente dice que el usuario no pidió contrastación y por ese motivo le declaro infundado.



DATOS DEL USUARIO

Usuario: Licely O'Brien Ladrón De Guevara

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción:01119106

Ubicación: Ca. Matara

Distrito: Centro Histórico

Pretensión : Mayo ( M3)

HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	808391	08/06/2015	Alto Consumo	5574-2015 Infundado	10/07/15	20/07/15
2	815086	23/07/2015	Recurso De Reconsideración	6559-2015 Infundado	14/08/15	17/08/15
3	820112	22/08/2015	Apelación - TRASS	7881-2015 Infundado	16/10/15	24/10/15

Observaciones:

La EPS. Seda cusco aplicando el art.89 de la RCD-011-2007-SUNASS-CD, de la norma se le arreglaba el problema, porque el usuario además que tenía el medidor averiado pero sin embargo aún seguían facturando, ahora de las inspecciones no se detalla en que tarifa le cobran, pero el TRASS afirma que el usuario no solicito la contrastación del medidor y le declara infundado el reclamo.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Velásquez Velásquez Adolfo

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01499183

Ubicación: Ca. Unión Ñ.8.B

Distrito: San Sebastián

Pretensión : Mayo (64 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	Nº DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	Nº DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	807259	27/05/2015	Facturación Indebida	5510-2015 Infundado	09/07/15	15/07/15
2	815107	23/07/2015	Recurso De Reconsideración	6560-2015 Infundado	14/08/15	18/08/15
3	821712	26/08/2015	Apelación - TRASS	7703-2015 Fundado 14 M3	13/10/15	26/10/15

## Observaciones:

En este caso el TRASS acoge nuevamente el art.12.1 de RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad, indica que la empresa no actúa válidamente y hubo una discontinuidad del servicio vital.

Como segundo fundamento toma el art.89 de RCD-011-2007-SUNASS-CD donde indica el volumen a facturar que sería su promedio histórico de consumo.



DATOS DEL USUARIO						
Usuario: García García Karla Amparo						
EPS: Seda Cusco S.A.						
Inscripción: 01062722						
Ubicación: Ma. Los Álamos O-1						
Distrito: Santiago						
Pretensión : Mayo (689M3)						
HOJA DE RESUMEN - 2015						
ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	809690	15/06/2015	Consumo Elevado	5135-2015 Infundado	26/06/15	03/07/15
2	815419	24/07/2015	Recurso De Reconsideracion	6153-2015 Infundado	31/07/15	05/08/15
3	821693	26/08/2015	Apelacion - TRASS	7882-2015 Fundado 205 M3	16/10/15	27/10/15
<p>Observaciones:</p> <p>En este caso el TRASS acoge nuevamente el art.12.1 de RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.</p> <p>Indica que la empresa no actuó válidamente y hubo una discontinuidad del servicio vital, y como segundo fundamento toma el art.89 RCD-011-2007-SUNASS-CD donde indica el volumen a facturar que sería su promedio histórico de consumo.</p> <p>Pero nuevamente la EPS. No emite una resolución bien motivada, solo se pronuncia sobre los hechos.</p>						





DATOS DEL USUARIO

Usuario: KalaBornaz Augusto

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01172667

Ubicación: Calle. Triunfo N°384

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (41 M3)

HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	808252	05/06/2015	Consumo Elevado	5568-2015 Infundado	10/07/15	15/07/15
2	816975	07/08/2015	Recurso De Reconsideración	6839-2015 Infundado	24/08/15	27/08/15
3	823192	04/09/2015	Apelación – TRASS	1093-2015 Fundado 21 M3	07/10/15	17/10/15

Observaciones:

El TRASS aplicando el art.89 de la RCD-011-2007-SUNASS-CD. Ordena que se re facture por su promedio. Todo por la poca o nula intervención de la EPS.Seda cusco, al no actuar lo medios probatorios pertinentes en la etapa de la investigación tal como lo indica el art.12.1 RCD-066-2006-SUNASS-CD.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Flores Hacho Rosa  
 EPS: Seda Cusco S.A.  
 Inscripción: 01489523  
 Ubicación: APV. 230 De Setiembre B-5-B  
 Distrito: San Jerónimo  
 Pretensión : Mayo (85 M3)

## Hoja DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Fecha DE INGRESO	Descripción	N° DE Resolución	Fecha DE EMISIÓN	Fecha DE NOTIFICACIÓN
1	809488	12/06/2015	Consumo Elevado	5744-2015 Infundado	16/07/15	18/07/15
2	815533	24/07/2015	Recurso De Reconsideración	6567-2015 Infundado	14/08/15	18/08/15
3	823293	07/09/2015	Apelación – TRASS	11147-2015 Fundado 56 M3	15/10/15	28/10/15

## Observaciones:

El TRASS acoge nuevamente el art.12.1 de RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

Indica que la empresa no actuó válidamente y hubo una discontinuidad del servicio y como segundo fundamento toma el art.89 DE RCD-011-2007-SUNASS-CD donde indica el volumen a facturar que sería su promedio histórico de consumo, a fojas 21 se desprende que el suministro cuenta con promedio válidos.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Orihuela Suyo Yudid

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01095470

Ubicación: Av. Túpac Amaru U-12

Distrito: Santiago

Pretensión : Mayo (49 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	Nº DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	Nº DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	809904	16/06/2015	Consumo Elevado	5910-2015 Infundado	23/07/15	25/07/15
2	8816552	05/08/2015	Recurso De Reconsideración	6835-2015 Infundado	24/08/15	27/08/15
3	824782	14/09/2015	Apelación – TRASS	11826-2015 Fundado 13 M3	28/10/15	07/11/15

## Observaciones:

El TRASS acoge nuevamente el art.12.1 RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

Indica que la empresa no actuó válidamente y hubo una discontinuidad del servicio vital, y como segundo fundamento toma el art.89 RCD-011-2007-SUNASS-CD donde indica el volumen a facturar que sería su promedio histórico de consumo, a fojas 15 se observa que le hicieron un atípico y la EPS. Seda Cusco no aplicó el art.88 de rcd-011-2007-sunass.pese a que reparó la fuga de agua que tenía.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Cabiedes Masías Aurelia

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01268822

Ubicación: Ca. Las Américas

Distrito: Wanchaq

Pretensión : Mayo (75 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	807552	28/05/2015	Consumo Elevado	5518-2015 Infundado	09/07/15	10/07/15
2	815919	31/07/2015	Recurso De Reconsideración	6603-2015 Infundado	17/08/15	19/08/15
3	826604	22/09/2015	Apelación – TRASS	8618-2015 Conciliación	07/10/15	07/11/15

Observaciones:

La EPS. Debió re facturar por su promedio, pero no lo hizo así que por órdenes del TRASS cito a las partes para una audiencia de Conciliación.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Huilca Sánchez Rosalio

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01436188

Ubicación: AA.Hh. Hermanos Ayar A-11

Distrito: Santiago

Pretensión : Mayo (34 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	804804	14/05/2015	Consumo Elevado	4704-2015 Infundado	09/06/15	15/06/15
2	809437	12/06/2015	Recurso De Reconsideración	5213-2015 Infundado	01/07/15	27/07/15
3	812227	06/07/2015	Apelación – TRASS	7743-2015 Fundado 07M3	30/07/15	18/08/15

## Observaciones:

El TRASS acoge nuevamente el art.12.1 de RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

Indica que la empresa no actuó válidamente y hubo una discontinuidad del servicio vital, y como segundo fundamento toma el art.89 de RCD-011-2007-SUNASS-CD donde indica el volumen a facturar que sería su promedio histórico de consumo, a fojas 22 se observa que su promedio es válido.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Flores Palomino Flavia

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01247714

Ubicación: Urb. Santa Teresa N°C-10

Distrito: Wanchaq

Pretensión : Mayo (23 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	806055	20/05/2015	Consumo Elevado	5170-2015 Infundado	01/07/15	15/07/15
3	812277	06/07/2015	Apelación – TRASS	8303-2015 Fundado 12 M3	12/08/15	21/08/15

## Observaciones:

El TRASS acoge nuevamente el art.12.1 de RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

Indica que la empresa no actuó válidamente y hubo una discontinuidad del servicio vital, y como segundo fundamento toma el art.89 de rcd-011-2007-sunass-cd donde indica el volumen a facturar que sería su promedio histórico de consumo, a fojas 22 se observa que su promedio es válido de 12 m3.



DATOS DEL USUARIO

Usuario: Fernández Menis Rosa

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01032599

Ubicación: Pje Los Rosales G-15

Distrito: Wanchaq

Pretensión : Mayo (18M3)

HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	805737	19/05/2015	Consumo Elevado	4977-2015 Infundado	22/06/15	23/06/15
3	812888	10/07/2015	Apelación – TRASS	8439-2015 Fundado 0 M3	18/08/15	01/09/15

Observaciones:

Este caso se resuelve acogiendo nuevamente el art.12.1 DE RCD-066-2006-SUNASS-CD, en caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe.

En esta ocasión el inspector quedo a una hora en específico cosa que no cumplió por que le cito para 22/05/2015 a las 09:00 y a las 11:00 cosa que no se verifica en el acta de inspección fojas 40 por eso deviene en fundado el reclamo. Porque se hizo a las 15:30, por tanto ante la ausencia del usuario y por causa atribuible a la empresa la inspección deviene en inválido.

Por tanto su promedio es de 0 m3 aplicando el ART.89 DE RCD-011-2007-SUNASS-CD. Volumen a facturar.



DATOS DEL USUARIO

Usuario: Uría Martínez Rosana

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 01244324

Ubicación: Urb. Santa Mónica H-6

Distrito: Wanchaq

Pretensión : Mayo (38 M3)

HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	806294	21/05/2015	Consumo Elevado	5243-2015 Infundado	03/07/15	06/07/15
3	814082	20/07/2015	Apelación – TRASS	8077-2015 Fundado 21 M3	31/07/15	18/08/15

Observaciones:

En este caso de discontinuidad o interrupciones del servicio deberá adjuntarse un plano con las curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe. Ese es un medio probatorio que la empresa debería adjuntar y omitió hacerlo.

El otro error es que el inspector programo una hora en específico cosa que no cumplió, porque le cito para 25/05/2015 a las 10:00 hasta 12:00 cosa que se verifica en el acta de inspección a fojas 40 esta se realizó en fecha distinta 29.05.2015. Por lo tanto la inspección deviene en inválido, corresponde refacturar su promedio es de 0 m3 aplicando el art.89 de RCD-011-2007-SUNASS-CD.





## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Estrada Paiva Antonio

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 013

Ubicación: Calle. Triunfo N°384

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (27 M3)

## Hoja DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Fecha DE INGRESO	Descripción	N° DE Resolución	Fecha DE EMISIÓN	Fecha DE NOTIFICACIÓN
1	806316	21/05/2015	Consumo Elevado	5271-2015 Infundado	03/07/15	07/07/15
3	813823	17/07/2015	Apelación – TRASS	6159-2015 Fundado Conciliación	26/08/15	26/08/15

## Observaciones:

En este caso se aplica el art.186 de la ley LPAG 27444 establece que pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto y conforme al art.188 de la misma ley , el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción judicial.

Es así como el TRASS cita a las partes a conciliar en las oficinas de las ODS de cada ciudad.



## DATOS DEL USUARIO

Usuario: Zarate Cuba Humberto Francisco

EPS: Seda Cusco S.A.

Inscripción: 0145888

Ubicación: Juan Espinoza Medrano N°P-7 Rosas pata

Distrito: Cusco

Pretensión : Mayo (41 M3)

## HOJA DE RESUMEN - 2015

ÍTE M	N° DE SOLICITUD DEL SERVICIO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN
1	804512	12/05/2015	Consumo Elevado	4499-2015 Infundado	29/05/15	02/06/15
2	808882	10/06/2015	Recurso De Reconsideración	5059-2015 Infundado	25/07/15	27/07/15
3	816288	04/08/2015	Apelación – TRASS	6161-2015 Fundado Conciliación	26/08/15	26/08/15

## Observaciones:

En este caso se aplica el art.186 de la ley LPAG 27444 establece que pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto y conforme al art.188 de la misma ley , el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción judicial.

Es así como el TRASS cita a las partes a conciliar en las oficinas de las ODS de cada ciudad.



### 3.6.1. PRUEBA DE HIPOTESIS

En términos de cantidad, los reclamos fundados en la apelación son numerosas 18 de 30 y se conciliaron 5 de 30. La vulneración del procedimiento arroja un resultado por El tema controvertido es la interpretación de las normas técnicas existentes en la RCD-066-2016-SUNASS-CD Y RCD-011-2007-SUNASS-CD. Se revela en estos casos la vulneración de algún aspecto formal del derecho a un debido procedimiento. La interpretación de la administración en la norma vulnera el aspecto sustancial del derecho a un debido procedimiento.

Por tanto los actos en el procedimiento de reclamos en la EPS.SEDA CUSCO influyen positivamente en la vulneración del debido procedimiento administrativo.



## CAPITULO IV

### 4. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS

En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos de los treinta expedientes obtenidos de la investigación a los 30 expedientes.

Los casos en los que se cuestiona de algún modo la actuación y valoración de los medios probatorios son treinta, los treinta son promovidos por usuarios del servicio público de agua potable y saneamiento.

Las resoluciones que se impugnan ante el Tribunal de resolución de reclamos (TRASS - SUNASS) son, en síntesis, por las siguientes causas: interpretación y valoración irregular de registros de consumo y de medios probatorios, conducta procesal interpretada en contra del usuario, ausencia de valoración de los medios probatorios ofrecidos por el usuario y uso de sucedáneos de los medios probatorios (presunciones) al momento de resolver en primera instancia.

Se advierte que la EPS Seda Cusco ha declarado infundado los reclamos del usuario del servicio considerando que la empresa ha presentado realizado un trabajo correcto en cuanto a la operatividad de este servicio, empero no es así toda vez que se analizaron los expedientes se advierte que en 11 expedientes se tiene que solo les suministraron pocas horas de agua (discontinuidad del servicio), 5 Expedientes de conciliaciones que fueron citadas por el TRASS en la oficina de la SUNAS-CUSCO que bien pudieron ser resueltas dentro del procedimiento de reclamos de la EPS .Seda Cusco , 3 expedientes que declaran infundado los reclamos a favor la EPS.SEDA CUSCO por no pedir la prueba de contrastación, hechos que le son perjudiciales a los usuarios ,4 expedientes que declaran fundado a favor del usuario por no realizar un control operativo del servicio de Agua, 1 expediente de atípico que debería de ser declarado fundado en primera instancia, 2 expedientes que debía declarar fundado la EPS.Seda cusco y no esperar que el

usuario apelara porque no valoro los medios probatorios que adjunto el usuario, 2 expedientes que debieron ser resueltos en primera instancia por encontrarse el medidor averiado, 1 expediente de facturación indebida a sabiendas que la conexión estaba cortada los que dirimen no tomaron en cuenta las inspecciones realizadas, 1 expediente que el TRASS discute la validez de la inspección.

En conclusión los resultados son

NUMERO DE EXPEDIENTES	RAZON
18	FUNDADOS
7	INFUNDADOS
5	CONCILIACION
30	RESOLUCIONES

Tabla 1: DE RESULTADO DE EXPEDIENTES

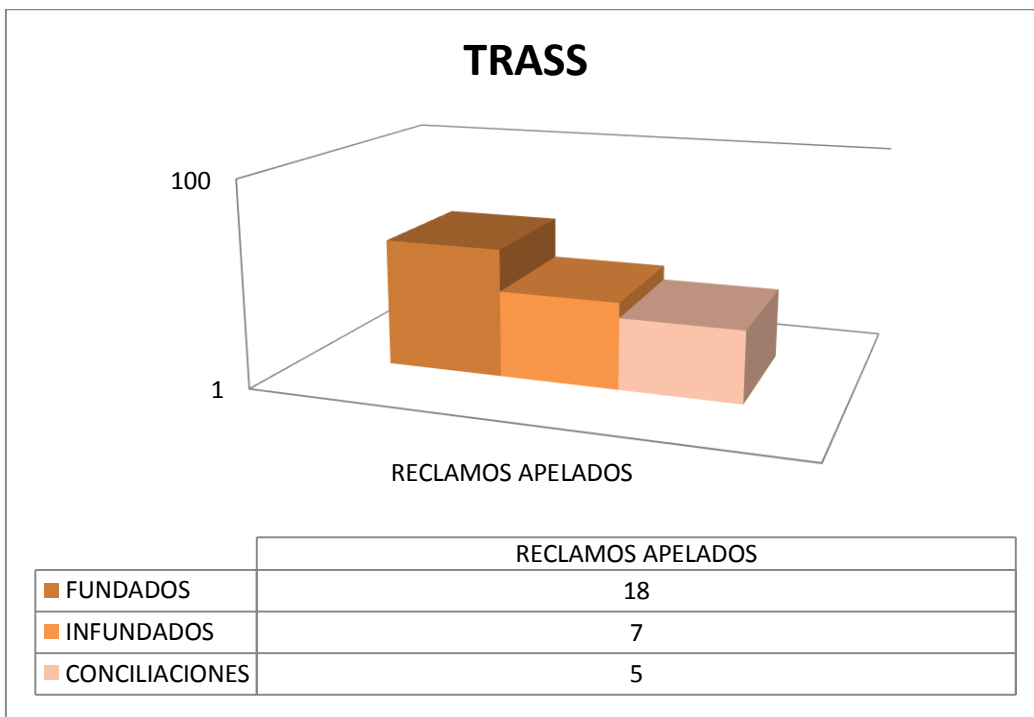


Figura 1: Reclamos resueltos a favor del usuario.



En conclusión La EPS. Seda Cusco no resuelve los reclamos comerciales acorde a la norma, más por el contrario se fían más de los sucedáneos que se muestran como vehículos de la vulneración de algún aspecto del derecho a un debido procedimiento administrativo dentro del proceso de reclamos de la EPS. Seda Cusco.

### ENCUESTA:

Por otro lado de las entrevistas realizadas se tiene que de las 30 entrevistas realizadas dentro de las instalaciones de la EPS. Seda Cusco arrojaron los siguientes datos:

Se advierte que aún son 21 usuarios que opinan que hay mala información del procedimiento de reclamos de la EPS.Seda Cusco ese es un hecho que hay que tomar en cuenta, son 18 personas que manifiestan que las inspecciones que se llegan a cabo son erróneas o no se ajustan a la realidad y se resuelve sobre la base de estas, son 9 personas indican que no son válidas las notificaciones que realiza la EPS.Seda cusco, son 22 personas que indican que no se les decepcionó las quejas y además que indican que Seda Cusco no dan solución a los reclamos que interponen en los módulos de dicha institución.

Tabla 2: Resultado de las encuestas

Número de personas		Razón
SI	NO	
21	9	Hay mala información
18	12	Las inspecciones son deficientes.
21	09	Son válidas las notificaciones
22	08	No le recepcionan las quejas
9	21	Imparcialidad a la hora de resolver los reclamos

De los 30 encuestados, los resultados son los siguientes con relación a la pregunta N° 1:

- El 67% manifiesta que no recibe una buena información por parte de la EPS.SEDA CUSCO.
- El 33% manifiesta que recibe una buena información por parte de la EPS.SEDA CUSCO

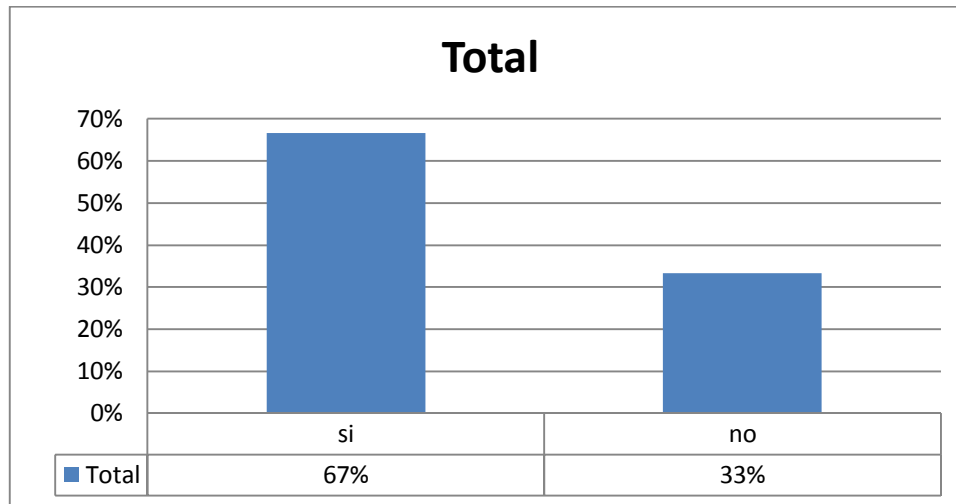


Figura 1

De los 30 encuestados, los resultados son los siguientes con relación a la pregunta N° 2:

- El 60% manifiesta que las inspecciones son deficientes por parte de la EPS.SEDA CUSCO.
- El 40% manifiesta que las inspecciones no son deficientes por parte de la EPS.SEDA CUSCO

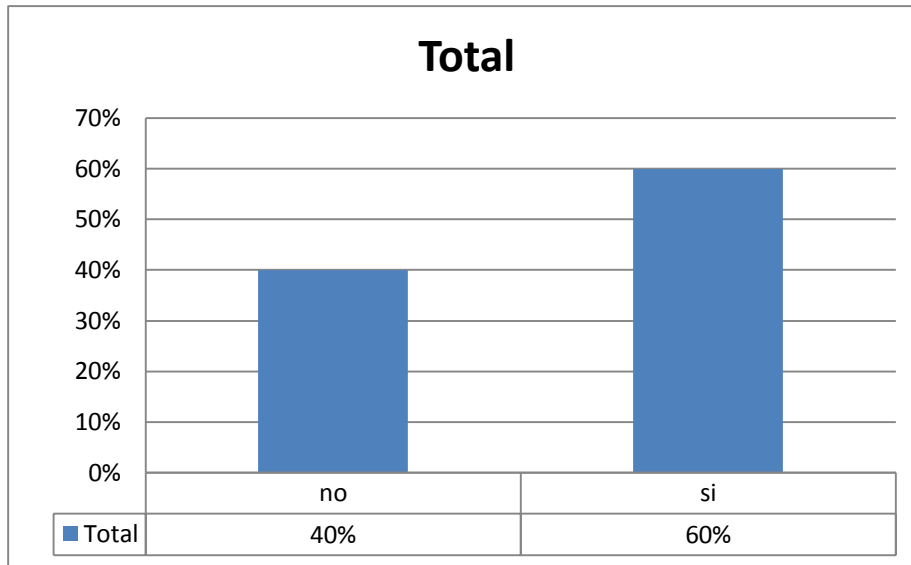


Figura 2

De los 30 encuestados, los resultados son los siguientes con relación a la pregunta N° 3:

- El 60% manifiesta que si recibe las notificaciones de las resoluciones por parte de la EPS.SEDA CUSCO.
- El 40% manifiesta que no recibe las notificaciones de las resoluciones por parte de la EPS.SEDA CUSCO

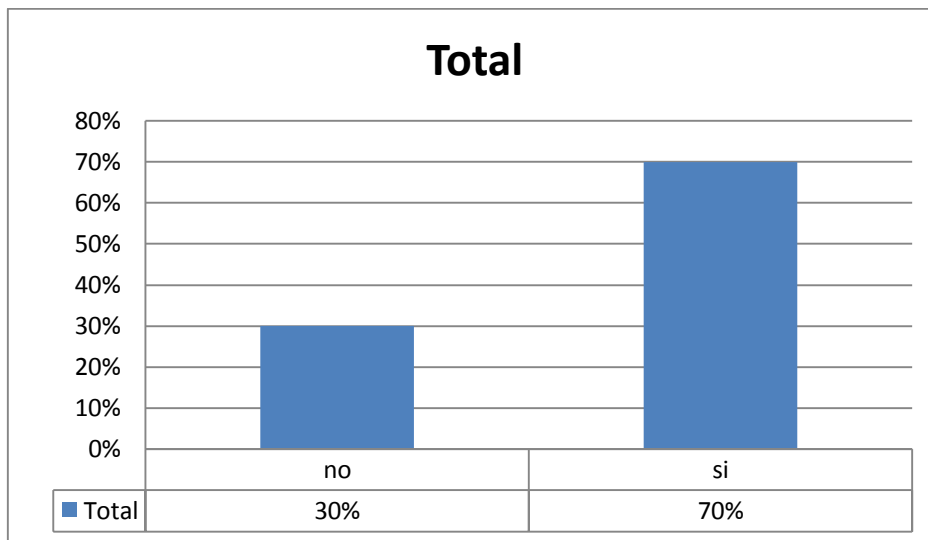


Figura 3



De los 30 encuestados, los resultados son los siguientes con relación a la pregunta N° 4:

- El 73% manifiesta que no les reciben las quejas por la falta de notificación de las resoluciones de reclamos por parte de la EPS.SEDA CUSCO.
- El 27% manifiesta que si les reciben las quejas por la falta de notificación de las resoluciones de reclamos por parte de la EPS.SEDA CUSCO.

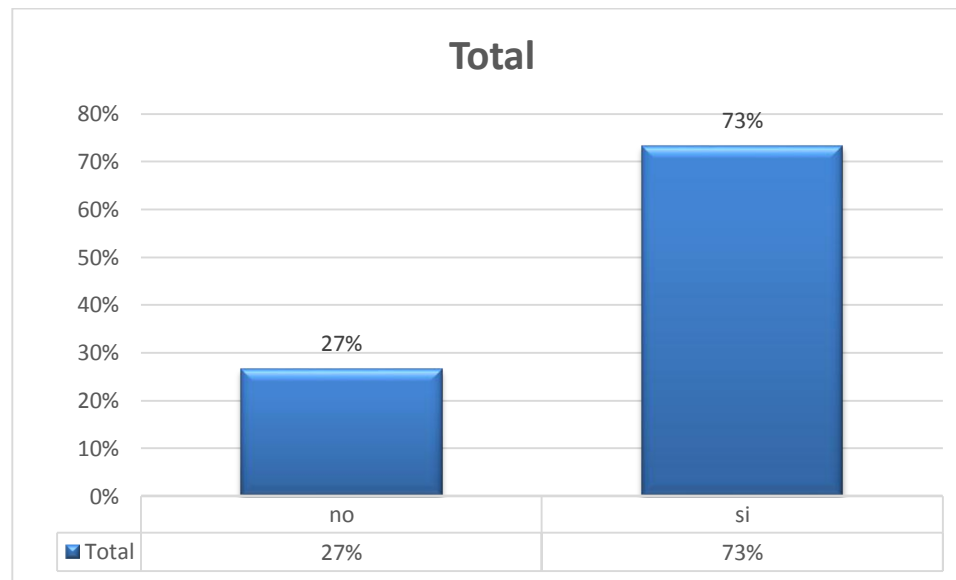


Figura 4

De los 30 encuestados, los resultados son los siguientes con relación a la pregunta N° 5:

- El 73% manifiesta que no hay imparcialidad a la hora de resolver el reclamo por parte de la EPS.SEDA CUSCO.
- El 27% manifiesta que si hay imparcialidad a la hora de resolver el reclamo por parte de la EPS.SEDA CUSCO.

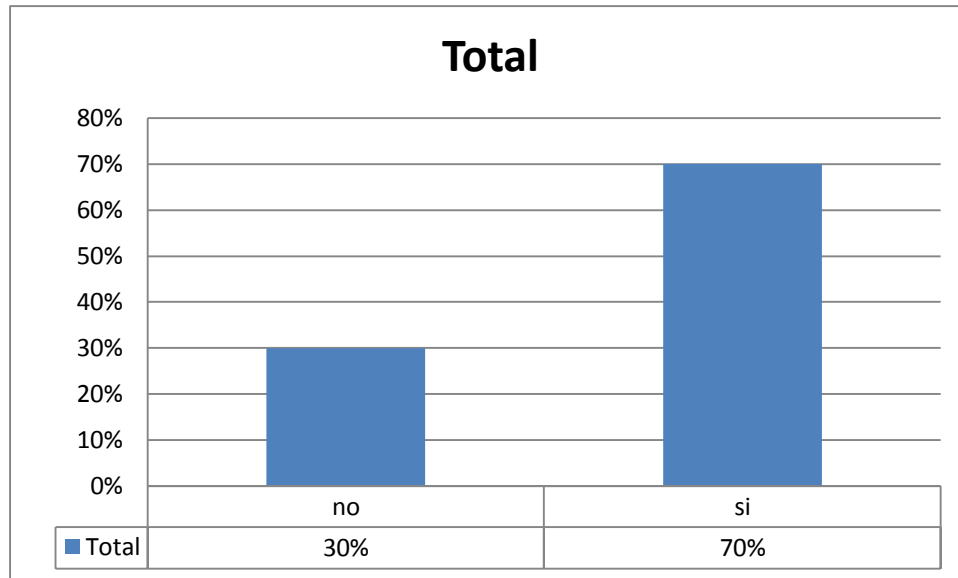


Figura 5

## ENTREVISTA

Con respecto a la entrevista de la Representante de SUNASS – CUSCO, Se tiene información que la ODS-Cusco si realiza las labores de inspección al área comercial para ser más específico al área de atención al cliente, se tiene por datos que la inspección ultima se realizó en el mes de agosto los resultados fueron que los módulos de atención tengan capacitación constante por que estarían haciendo incurrir en error a los usuarios del servicio al momento de interponer un reclamo, se advirtió también que no cuentan con un libro de reclamaciones hecho que tendría que ser subsanado en este año, y se constató también que no tenían la cartilla informativa del procedimiento de reclamos infringiendo así el art.38 de RCD-066-2006-SUNASS-CD.

Por otro lado se le pregunto también que si la EPS contaba con una empresa que hiciera un contrastación de medidores ella manifestó que a la fecha SEDA CUSCO no tiene una entidad que le pueda hacer la contratación de medidores acreditado por indecopi.



También indico que hace las resoluciones que emiten la EPS.Seda Cusco son básicas, no tiene mayor fundamento y que ese es el modelo que se maneja durante varios años, indica además que los usuarios no son notificados y que a pesar de estar en reclamos la empresa les corta del servicio constituyéndose así un corte indebido de servicios.

#### **4.2. ANALISIS CRÍTICO**

De los resultados de este trabajo de investigación ha determinado que se vulneran procedimientos administrativos en las diferentes etapas del procedimiento del reclamo.

La EPS seda cusco no proporciona la información adecuada a la población y estas causas son por las que los usuarios no reciben un buen asesoramiento en los reclamos.

Según la entrevista a la representante de la Sunass en el Cusco, se tiene información que el TRASS resuelve casos sin percatarse que la EPS seda cusco no tiene ninguna empresa para que realice la contrastación del medidor, por lo tanto resuelve equivocadamente.

Del cuestionario se tiene que la mayoría de las personas indican que no reciben una buena orientación en cuanto al procedimiento de reclamos que se debe seguir en la empresa, por tanto hacen inducir al usuario y ayudan a que el resultado sea negativo para los usuarios, también se tiene que las mayoría de los usuarios indican que muchas veces los inspectores no realizan bien las inspecciones realizadas solo lo único que hacen es ser escribanos y solo hacen la constatación de los hechos mas no las inspecciones debidas.

Por otro lado el servís que notifica las resoluciones a los usuarios no los entrega de una manera correcta, solo notifican bajo puerta o si lo hacen notifican erróneamente, al igual que los que resuelven los reclamos no lo hacen acorde a la inspección sino de acuerdo a su criterio y su razonamiento porque en las resoluciones encuentras



cuestiones de hecho mas no de derecho, por lo tanto deviene en una resolución con motivación deficiente.

Ahora para culminar el trabajo se tiene que la representante de la Sunass ya superviso hace un mes atrás y se sigue arrastrando el problema de la mala o deficiente información que entregan en los módulos de atención en la empresa de agua, es un hecho que se constató y se sigue manteniendo latente problema que hasta la fecha no tiene cuando termina

## CAPITULO V

### 5. HALLAZGOS

De los hallazgos que se evidencio es que la EPS no realiza la motivación de sus decisiones, por la tanto estarían vulnerando el art. 3 y 43 de la constitución política del Perú, hecho que se constató a la hora de analizar los expedientes que ninguna resolución tiene un fundamento legal solo se pronuncian sobre los hechos.

Otro hecho es que la empresa no realiza las inspecciones debidas porque en la mayoría de los casos nunca fue a la hora programada se cuestiona la validez de las inspecciones.

El otro hecho importante es la continuidad del servicio es la labro de la EPS dotar del líquido elemento a los usuarios de la ciudad del cusco son 18 expedientes en los cuales se les declara fundados los reclamos a los usuarios por la discontinuidad del servicio y por no poner las válvulas de aire a los lugares con presencia de aire.

Se evidencio mediante la observación que las conciliaciones que se hacen dentro de la empresa no las realizan de acuerdo a la norma, sino de una manera informal, se cuestiona la validez de las conciliaciones hechas por la EPS.

Otro hecho que se constato es la no recepción de documentos dentro de la EPS, se cuestiona la negativa de las EPS a recepcionar los documentos.

Otro hecho que se constato es que las personas que resuelven los casos no son hombres de derecho, son profesionales de distintas carreras es por ello que no coinciden en algunos casos a sabiendas que el usuario tiene la razón.

Otro hecho que se constato es el hecho de la mala notificación del servís a los usuarios porque según la representante de la Sunass en el cusco las personas que se vienen a oficina presentan silencio administrativo positivo al enterarse de esta falta de notificación de la resolución y son varias recalco.



### 5.1. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Las limitaciones fueron:

El tiempo

La falta de información del tema de investigación por ser tema nuevo en la ciudad del cusco

La bibliografía

Los recursos económicos.

### 5.2. IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO

La investigación realizada tiene una implicancia en la ciudadanía cusqueña, La EPS. Seda Cusco es la única empresa en la ciudad del cusco que presta el servicio del agua potable y es nuestro derecho reclamar por una violación o vulneración de uno de nuestros derechos como son, el cobro excesivo en nuestras facturas de agua y la continuidad del servicio, no tenemos no podemos ser parte de la ineficiencia de la Empresa de agua, no tenemos por qué ser facturados con montos elevados y no tenemos por qué ser negados ante la instalación de una nueva conexión de agua ya que este sería pronto un derecho fundamental y estaría prescrito en la constitución política del Perú .



## CONCLUSIONES

- ❖ Se concluye que la empresa de agua no realiza una capacitación constante a su personal de atención al cliente que están en los módulos respectivos de la misma empresa y que suministran una información deficiente y errónea. Eso nos demuestra que las entidades de públicas hacen muy poco en capacitar adecuadamente a sus trabajadores, pareciera que no les importa nada el escaso conocimiento que tienen los servidores públicos de sus derechos, deberes y obligaciones.
- ❖ Según las encuestas consideran que las actuaciones que realiza la EPS es arbitrario y no se evidencia imparcialidad a la hora de decidir en la resolución o a la hora de realizar las debidas inspecciones todo ello con el único fin de perjudicar al usuario.
- ❖ Al no realizar las notificaciones de las resoluciones que resuelve los reclamos se les vulnera su derecho de defensa para poder contradecir la resolución que vulnera o viola un derecho o un interés.
- ❖ Se tiene que las resoluciones de la EPS. Seda Cusco no emite las resoluciones tomando en cuenta las inspecciones que realizan, y se evidencia la ausencia de valoración de los medios de prueba al momento de resolver los reclamos, es así que se constituye en un hecho atentatorio vulnerando la motivación debida de las resoluciones administrativas porque de algún modo causa efecto cuando el administrado no ejerce su derecho de impugnación.



## RECOMENDACIONES

- ❖ Solicitar charlas mensuales o trimestrales para todo el personal de la Eps a la Sunass que es el ente supervisor y regulador de dicho servicio, logrando así consolidar sus conocimientos y aclarar dudas con respecto a las casuísticas presentadas en el transcurso del tiempo.
- ❖ Contratar a profesionales especialistas en derecho para poder resolver los reclamos con un mayor fundamento legal o caso contrario capacitar al personal que se tiene.
- ❖ Notificar válidamente a los usuarios para realizar una conciliación válida cumpliendo la norma y sin sobrepasarse ningún procedimiento administrativo y también las resoluciones para que los administrados puedan ejercer su derecho de defensa ya que constituiría en un hecho atentatorio para los administrados.
- ❖ Tomar y valorar las pruebas e inspecciones a la hora de dirimir un caso para no vulnerar los derechos de los usuarios y poder cumplir los preceptos legales sin violar ningún derecho fundamental de la población en general.





## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Kelsen, H. (1995) Teoría General Del Derecho Y Del Estado. México .Ed: Universidad Autónoma De México.
- ❖ Carré De Malberg, R. (1998) Teoría General Del Estado. México. Ed: Fondo De Cultura Económica.
- ❖ Ruiz Eldrege, A. (2000) Manual de derecho administrativo. Lima. Segunda edición Revisada, Ed: Gaceta jurídica.
- ❖ García, T.V. (2005) Teorías Del Estado Y Derecho Constitucional, Perú. 1° Edición, Ed. Palestra.
- ❖ Kriele, M. (1980) Introducción A La Teoría Del Estado. Buenos Aires. Ed. De Palma.
- ❖ Béjar Q. J. (1987), Introducción A La Teoría General Del Estado, Perú. Ed. Palestra.
- ❖ Constitución Política Del Perú De 1993
- ❖ Cabanellas, G. (2003). Diccionario Enciclopédico De Derecho Usual, Buenos Aires. Editorial Heliasta S.R.L.
- ❖ Molano, M. R. (2010). Transformación De La Función Administrativa, Bogotá .Pontificia Universidad Javeriana.
- ❖ Dromi, R (1998). Derecho Administrativo. Buenos Aires. Editorial Ciudad Argentina. Séptima Edición.
- ❖ Garita, A.M (2003). Nuevos Conceptos De La División De Poderes. México. Ed: Unam,
- ❖ Rubio, C. M. (2006) El Estado Peruano Según La Jurisprudencia Del Tribunal Constitucional. Lima Ed: Pucp , 1 Edición.
- ❖ Bielsa, R. (1956). Derecho Administrativo, Buenos Aires .Ed: Roque De Palma.
- ❖ Patrón, F.P. Y Patrón B.P. (1998). Derecho Administrativo Y Administración Pública En El Perú. Lima. Editorial Grijley.



- ❖ Valencia M.G. (2004). Servicios Públicos Y Organismos Reguladores. En: Derecho Administrativo (Autores Varios), Asociación Peruana De Derecho Administrativo. Lima. Jurista Editores.
- ❖ Gonzales, M.J.(2000) Los Servicios Públicos En La Unión Europea Y El Principio De Subsidiariedad”. Buenos Aires. Primera Edición, Editorial Ad Hoc.
- ❖ Castro, E. J. (2002). La Teoría Del Servicio Público En El Derecho Mexicano. México. Ed. Unam.
- ❖ Estudio B.M & Ugaz Abogados. (1998) Informe Especial (Boletín). Lima.
- ❖ Thury, V. (1995). Fundamentos Y Límites De La Potestad Sancionadora De Los Entes Reguladores De Servicios Públicos. En Revista Argentina De Administración Pública.
- ❖ Ley N° 27332, Ley Marco De Los Organismos Reguladores De La Inversión Privada En Los Servicios Públicos.
- ❖ Danos O.J. (1997). Los Organismos Reguladores De Los Servicios Públicos En El Perú: Su Régimen Jurídico, Organización, Funciones De Resolución De Comisión Andina de Juristas.
- ❖ Sentencia Del Tribunal Constitucional Emitida El 15 De Agosto De 2002 En El Exp. 0858\_2001\_Aa\_Tc.
- ❖ Ley 27444 Ley General De Procedimiento Administrativo
- ❖ Bustamante, A.R. (2001). El Derecho A Probar Como Elemento Esencial De Un Proceso Justo. Lima: Ara Editores,
- ❖ Huapaya, T.R. (2012) Informe Práctico Administrativo. ¿Cuáles Son Los Alcances Del Derecho Al Debido Procedimiento Administrativo En La Ley Del Procedimiento Administrativo General? En: Actualidad Jurídica
- ❖ Morón, U.J.C (2008) Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica. Séptima edición.



**MATRIZ DE CONSISTENCIA: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS EN LA EPS SEDA CUSCO – SUNASS Y LA VULNERACIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUB-CATEGORIAS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>General</u></b> ¿En qué medida el procedimiento administrativo de reclamos en las Eps.Seda Cusco influyen en la vulneración del debido procedimiento administrativo?</p> <p><b><u>Específicos</u></b> ¿En qué medida los reclamos infundados influyen en la</p>	<p><b><u>General</u></b> Determinar el grado de influencia del procedimiento administrativo de reclamos en las Eps. Seda cusco en la vulneración del debido procedimiento administrativo</p> <p><b><u>Específicos</u></b> Determinar el grado de influencia de la de los</p>	<p><b><u>General</u></b> El procedimiento de reclamos ante las EPS. Seda Cusco influyen significativamente en la vulneración del debido procedimiento administrativo</p> <p><b><u>Específicos</u></b> Los reclamos infundados influyen significativamente</p>	<p><b><u>Variable 1</u></b>  El procedimiento de reclamos en la Eps.Seda Cusco por parte de los usuarios.</p>	<p>1.No se realiza las contrastaciones por parte de la empresa</p> <p>2.Negativa por parte de las Eps.Seda Cusco para aceptar el reclamo o queja</p> <p>3. incumplimiento de la Eps.Seda Cusco en el plazo debido para elevar las quejas ante la Sunass.</p> <p>4.Incumplimiento de la Eps.Seda Cusco de informar acerca del procedimiento de reclamos</p>	<p><b>Enfoque de Investigación:</b>  <b>Cualitativo</b>  <b>Tipo de Investigación:</b>  <b>Socio jurídico.</b>  <b>Diseño de Investigación:</b>  <b>Longitudinal.</b>  <b>Mayo 2015</b></p>



<p>vulneración del debido procedimiento administrativo? ¿En qué medida la falta supervisión de Sunass influye vulneración del debido procedimiento administrativo?</p>	<p>reclamos infundados en la vulneración del debido procedimiento administrativo Determinar el grado de influencia de la falta de supervisión de Sunass ante la vulneración del debido procedimiento administrativo</p>	<p>en la vulneración del debido procedimiento administrativo. la falta supervisión de Sunass en los reclamos influye significativamente en vulneración del debido procedimiento administrativo</p>	<p><b><u>Variable 2</u></b> Vulneración del debido procedimiento administrativo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La motivación en las resoluciones de la Eps. Seda Cusco.</li> <li>2. Observancia del plazo de notificación estipulado por norma.</li> <li>3. Validez del proceso conciliatorio.</li> <li>4. Insuficiencia de pruebas sobre la base que resuelve la Eps.Seda Cusco.</li> </ol>	
--	---	--	---	---	--



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**Escuela Profesional de Derecho y Ciencia Política**

**ENCUESTA**

Nombre del entrevistado: .....

Lugar de residencia: .....

La presente entrevista tiene por finalidad determinar si existe vulneración de derechos en el procedimiento de reclamos en la EPS. Seda Cusco en la ciudad del Cusco.

Lea con atención la pregunta y marque con un aspa la respuesta que considera correcta:

1) Como usuario efectivo del servicio ¿considera usted buena la información sobre el procedimiento de reclamos en la EPS. Seda Cusco?

Si

No

2) Como usuario efectivo del servicio ¿las inspecciones que se realizan en el desarrollo del procedimiento de reclamos son deficientes?

Si

No

3) Como usuario efectivo del servicio ¿considera usted que se vulneran sus derechos al no ser notificados válidamente con las resoluciones que resuelven sus reclamos en 1° Instancia?

Si

No



4) Como usuario efectivo del servicio ¿considera usted que se vulneran sus derechos al no recepcionarle el reclamo en las ventanillas o módulos de la EPS. Seda Cusco?

Si

No

5) Cree usted que la EPS. Seda Cusco es imparcial a la hora de resolver los reclamos en primera instancia?

Si

No

Cusco 15 de Noviembre del 2016.



**ENTREVISTA A LA REPRESENTANTE DE SUNASS EN CUSCO - ODS-CUSCO.**

1. Dra. Dígame su nombre completo y su cargo
  
3. Dra. Dígame usted ¿cuantas Empresas prestadoras de Servicios usted supervisa?
  
4. Dra. Dígame usted ¿cuantas EPS existen y cuantas ODS existen?
  
5. Dra. Dígame usted ¿la EPS Seda Cusco cumple con realizar con eficiencia su trabajo en cuanto a la información del procedimiento de reclamos?
  
6. Dra. ¿Hay normas que regulen el procedimiento de reclamos y cuáles son?
  
7. Dra. ¿Los trabajadores de la EPS. SEDA CSUCO aplican los reglamentos al momento de resolver los reclamos?
  
8. Dra. ¿Qué quejas son constantes?
  
9. Dra. Usted me indica que asesora a los usuarios como presentar sus reclamos, y las resoluciones que observa usted de la EPS considera que están bien redactadas o fundamentadas?

Cusco, 23 de noviembre del 2016