

Pontificia Universidad Católica del Perú  
Facultad de Derecho



**Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al  
consumidor**

**TITULO: EL DEBER DE IDONEIDAD DE LOS PROVEEDORES DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS Y LA IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE LOS  
ORGANISMOS REGULADORES**

**Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad en  
Derecho de Protección al Consumidor**

Autor: Nathaly Alexandra Mata Villanueva

Asesor: Alex Sosa Huapaya

Código de alumno: 20073084

2017

## RESUMEN

El trabajo se desarrolla en base al criterio respecto al deber de idoneidad que tienen los proveedores de servicios públicos, destacando su relevancia y entendiendo que son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la constitución o las leyes para satisfacer de manera regular y continua a cierta categoría de necesidades que serían de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal sujetos a un régimen de derecho público o privado.

Asimismo, se destaca la relevancia de la creación de organismos reguladores a fin de que el estado cumpla con proteger el derecho de los usuarios de servicios públicos de manera eficiente, razonable y sobre todo entendiendo que toda regulación tiene como pilar fundamental la protección al usuario. Por ello, se desarrollará la función, objetivos y principios que cumplen los organismos reguladores en nuestro país.

Uno de los temas resaltantes tratados en el trabajo, fue que dentro del enfoque de un servicio público un proveedor del mismo no puede dejar de lado que, en relación a la calidad e idoneidad, tienen algunos aspectos diferenciales respecto de los que se ofertan en régimen privado, ya que, son los usuarios quienes esperan que se les brinde un servicio de calidad que satisfaga no solo sus expectativas sino, demanda de la administración pública infabilidad y bajo precio. Además, el objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados. Los servicios públicos (Agua y saneamiento, Electricidad, telecomunicaciones, transporte) son aquellas actividades económicas necesarias para la comunidad, que son indispensables para la satisfacción de las necesidades materiales colectivas en orden a alcanzar el bienestar general y progreso social, contribuyendo a mejorar la dignidad y la calidad de vida de los habitantes del país; por ello, el estado debe garantizar que los ciudadanos gocen de estos servicios de manera eficiente.

Se concluye, que en el Perú existe cada vez más la necesidad de contar con autoridades fuertes y especializadas que realicen la función de regulación de las actividades que efectúan los operadores privados en ejercicio de sus libertades económicas; por ello, la existencia de los organismos reguladores constituye un tema de notable importancia. Dichos organismos deben velar porque tal ejercicio se lleve a cabo con plena sujeción al ordenamiento jurídico, respetando los derechos de consumidores y usuarios, quienes deben lograr la satisfacción de sus necesidades, es importante porque tales organismos,

como todas las autoridades administrativas deben actuar al servicio de los intereses generales lo que implica que las competencias legalmente atribuidas (siendo irrenunciable, improrrogables, intransferibles e indelegables, salvo excepción expresa y legalmente establecida) tienen la función instrumental de garantizar la efectiva satisfacción de las necesidades básicas de consumidores y usuarios, la cual en palabras del Tribunal Constitucional, es el centro de toda actividad económica. Los organismos reguladores tienen como fin lograr que cada vez más personas accedan a los servicios públicos, con niveles apropiados de calidad y eficiencia, por lo que el usuario debe ser entendido como el fin último de toda regulación. Los organismos reguladores deben tener presente en sus políticas regulatorias que la competencia no es un fin en sí misma, sino que vale en tanto garantice a los usuarios la prestación adecuada de los servicios públicos, en tal sentido los organismos reguladores deben incorporar normas de protección a los usuarios, con el fin de equilibrar su posición en el mercado.



# **EL DEBER DE IDONEIDAD DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE LOS ORGANISMOS REGULADORES EN EL PERÚ**

## **Introducción**

La Sala de Protección al consumidor del Indecopi se pronunció en la resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI sobre el deber de idoneidad enmarcados en los artículos 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor, estableciendo un nuevo criterio de interpretación del mencionado deber señalando lo siguiente en el punto 63 de la resolución:

“Bajo tal premisa, este Colegiado considera que el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° del Código, será el proveedor quien resulte responsable“.

Tal interpretación asume que el proveedor es responsable de infringir el deber de idoneidad sin tomar en cuenta la conducta posterior al desperfecto del producto que este tome para remediar dicho desperfecto, como si se consideró en la Resolución 2221-2012/SC2-INDECOPI.

Asimismo, la resolución mencionada en el párrafo anterior resaltaba la conducta del proveedor a fin de eximir la responsabilidad por la venta de un producto defectuoso; ya que, dicha conducta sería valorada a fin de que el consumidor reciba la reparación del daño y cumpla con las expectativas esperadas del producto.

En efecto, dentro de una economía social de mercado si bien son los consumidores el eslabón principal de protección y mercedores de tutela por parte del Estado, ello no conlleva dejar de lado que son los proveedores, los agentes del mercado, quienes cuentan con las herramientas (económicas, inversión) para contribuir a la que dicha economía de mercado funcione, que cuentan con aquello que los consumidores busquen a fin de satisfacer diversas necesidad. Por ello, considero que toda interpretación realizada a favor del consumidor debería ser analizada de manera general, en cuanto a

sus efectos en el mercado en general.

Por otro lado, considero que el criterio que viene aplicando actualmente la Sala resulta cuestionable, debido a que se estaría obligando a los proveedores a ser infalibles en cuanto a los productos que expenden en el mercado, se está entendiendo la idoneidad del producto como una obligación que todo proveedor debe satisfacer plenamente.

En esa línea, según Gustavo Rodríguez, Oscar Sumar y otros, dicho criterio generaría un fuerte impacto en todos los agentes económicos que producen y/o comercializan productos manufacturados y/o procesados, haciendo prácticamente inviable cualquier negocio, pues los proveedores estarían sometidos a sanciones pese a cumplir con las disposiciones previstas por la normativa vigente (reparar, reponer o reembolsar el dinero pagado por la compra del producto).

Bajo lo anteriormente expresado, en el presente trabajo se desarrollará una opinión distinta respecto al deber de idoneidad que tienen los proveedores de servicios públicos, destacando su relevancia y entendiendo que son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la constitución o las leyes para satisfacer de manera regular y continua a cierta categoría de necesidades que serían de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal sujetos a un régimen de derecho público o privado.

Asimismo, se destaca la relevancia de la creación de organismos reguladores a fin de que el estado cumpla con proteger el derecho de los usuarios de servicios públicos de manera eficiente, razonable y sobre todo entendiendo que toda regulación tiene como pilar fundamental la protección al usuario. Por ello, se desarrollara la función, objetivos y principios que cumplen los organismos reguladores en nuestro país.

## **1. La función del Estado en la regulación de los servicios públicos**

Según Kresalja, se señala que elementos constitutivos del servicio público son los siguientes: i) se trata de una actividad de prestación que el Estado asume, por organización propia o por delegación, y de la cual es primariamente responsable; ii) la titularidad del Estado sobre la actividad se manifiesta: a) por una declaración formal (*publicatio*) que supone la reserva de un sector y su posterior concesión a terceros, y b)

por una intensa reglamentación que configure y obligue al desarrollo de la actividad; iii) se trata de una actividad en la que se aplica el régimen de derecho público, esto es, el servicio público goza siempre de una protección especial, aunque en su régimen de gestión la actividad pueda venir sometida al derecho privado; iv) no se trata de actividades necesarias al ser del Estado, como son las de soberanía, sino de mera utilidad, aunque indispensables o muy importantes para la vida de la sociedad; v) se trata de una prestación regular y continua, características sobre las que se edifica buena parte de su especial régimen jurídico y vi) se trata de una actividad dirigida a la utilidad general del público porque a través de ella no se tiene como objetivo conseguir ingresos para el Tesoro Público.<sup>1</sup>

Por ello, el Estado debe ejercer sus potestades de intervención para exigir estándares mínimos de calidad en los servicios públicos económicos y sociales.

La Constitución peruana de 1993 prevé la intervención del Estado en los servicios públicos económicos y en los servicios públicos sociales dentro de un régimen económico de economía social de mercado que es compatible con los mandatos del Estado social de derecho. El primer antecedente de la noción de servicio público social lo encontramos en la Constitución de 1823 que diseñó a la educación como excepción a la abstención del Estado de las misiones de prestación.<sup>2</sup>

El concepto de servicio público viene mutando y adquiriendo nuevos contenidos y definiciones técnico-jurídicas especialmente durante los últimos años, lo que ha dado lugar a un debate intenso que se ha visto impulsado por desarrollos tecnológicos, desregulación normativa, promoción de la competencia económica y procesos de privatización. A ello, se ha sumado en el Perú el proceso de transformación del Estado basado en el principio de subsidiariedad e incorporado al texto constitucional en el artículo 60<sup>3</sup>

Es de esta manera el papel determinante del Estado para velar por la calidad e idoneidad de los servicios públicos, y lo hará a través de los organismos reguladores que tendrán

---

<sup>1</sup> Kresalja, Baldo. «El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos». *Themis*, 39

<sup>2</sup> Brewer-Carías, Allan. El régimen constitucional de los servicios públicos. 2002, p. 6.

<sup>3</sup> Muñoz Machado, Santiago. *Servicio público y mercado*. Tomo I: los fundamentos, Madrid: Civitas, 1998, p. 17.

la función no solo de normar sino supervisar y fiscalizar que estos servicios cumplan con los estándares y expectativas que los ciudadanos peruanos buscan satisfacer.

## **2. El deber de idoneidad de los proveedores de productos y servicios**

Espinoza refiere que el deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable y que una de las maneras de cubrir estas expectativas se da a través de la garantía, que no es más que la asunción de responsabilidad del proveedor frente al consumidor, en caso el producto o servicio no satisfaga las expectativas de un consumidor razonable (Espinoza 2006:102).

Mario Zúñiga, considera que la idoneidad de un producto debe valorarse comparando lo que los consumidores esperamos recibir y lo que efectivamente recibimos, y no en razón de un negocio perfecto que solo puede existir en la mente de un burócrata. Y ante un caso de producto defectuoso, si el proveedor, una vez detectada la falla responde adecuadamente (en los términos de las garantías ofrecidas y lo establecido en el Código de Protección al Consumidor), no tendría por qué ser sancionado.

De acuerdo a lo anteriormente señalado, se entendería que la idoneidad es una exigencia básica establecida por el Código de protección al consumidor mientras que la calidad es un aspecto voluntario que es asumido por las empresas con la finalidad de distinguirse de su competencia, sobre la base de su solvencia y reputación en el mercado. Si bien el primero puede ser algo obligatorio, lo segundo es un tema que debe promocionarse pero no forzarse, pues dependerá de cada empresa hacerlo respecto de los productos que estimen convenientes. Por ello, dicha diferencia hace necesario recalcar que dentro un sistema de productos fabricados en masa aun aplicando los mecanismos más exigentes para prevenir errores en los productos, éstos siempre se presentarán, debiéndose resaltar que en muchos casos los consumidores peruanos no requieren siempre productos con un alto nivel de calidad.

En el derecho comunitario de la Unión Europea el concepto de servicio público se ha reconvertido en el nuevo concepto del «*servicio de interés económico general*» o «servicio de interés general». Zegarra conceptúa a los servicios de interés general como

aquellas actividades públicas o privadas que pueden abarcar servicios bajo el mercado o no, que tienen a su cargo misiones de interés general. En consecuencia, deben responder a principios de continuidad, universalidad e igualdad de acceso y transparencia, y que en razón de ello están sometidos a obligaciones de servicio público que plasman valores colectivos tales como la cohesión social, el medio ambiente, la protección de los consumidores, la garantía de un mínimo común de bienestar.<sup>4</sup>

Sin embargo, esta diferenciación que podemos realizar entre calidad e idoneidad referida al código de protección al consumidor se vería enfrentada dentro de la importancia en torno a la protección del usuario de servicios Públicos porque existe una preocupación central respecto de elementos que definen la prestación, como son la calidad y la continuidad, los mismos que por la naturaleza del recurso poseen relevancia, incluso de orden constitucional, al verse implicados elementos, que escapan del orden técnico y decantan en principios mucho más elevados, como son la dignidad, el ejercicio real de ciudadanía y la democracia. Y por ende, dentro de un servicio público la idoneidad y calidad del mismo estarían necesariamente vinculadas.

### **3. El rol de Indecopi en Protección al consumidor**

La protección de los derechos de los consumidores constituye un principio rector de la política social y económica del Estado conforme lo establece la Constitución Política del Perú, propio del modelo de economía social de mercado en el que se confiere al Estado un deber especial de tutela de los intereses de los consumidores.

La política del Estado en materia de protección del consumidor es vital puesto que de su éxito depende que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, gocen de los derechos y mecanismos efectivos para su protección y se prevengan o eliminen las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

La protección del consumidor es una importante función del INDECOPI, la manera más eficiente y efectiva de beneficiar, más que proteger, a los consumidores es asegurando la mayor competencia en la provisión de los bienes y servicios que adquieren.

---

<sup>4</sup> Zegarra, Diego. *El servicio público*. Lima: Palestra, 2005, p. 232.



La presencia de competidores en un mercado permite que los consumidores se beneficien de los continuos esfuerzos de éstos por lograr su preferencia. La competencia no sólo reduce precios sino que alimenta la creatividad y la innovación que generan progreso y mejoran la calidad de vida de los consumidores en maneras que son imposibles de predecir. Que los mercados sean competitivos es un requisito esencial para que una economía de mercado genere los máximos beneficios a toda la sociedad. Ese fue el motivo principal por el cual se creó el INDECOPI.<sup>5</sup>

Considero, que en el extremo en que Indecopi tiene la función no solo de proteger a los consumidores sino el estado social de mercado y en virtud a dicha función, actuar velando por el desenvolvimiento del mercado en sí.

#### **4. El deber de idoneidad de los proveedores de servicios públicos**

La creación de los servicios públicos procede por disposiciones de la Constitución Política o por previsiones de ley. Crear un servicio público significa que el Estado ha decidido suministrar prestaciones directa o indirectamente a la colectividad, bien sea que el Estado asuma la administración, la gerencia o el manejo de una actividad para satisfacer de manera regular y continua cierta categoría de necesidades de interés colectivo teniendo la iniciativa y el control sobre esta prestación a cargo de las particulares.<sup>6</sup>

Los servicios básicos que son regulados por el Estado, con el fin de asegurar la accesibilidad y cobertura de toda la población son denominados públicos, ya que se encuentran priorizados por estar referidos a servicios básicos (agua y alcantarillado, luz y gas natural, infraestructura de transporte de uso público y telecomunicaciones)

Dentro del enfoque de un servicio público un proveedor del mismo no puede dejar de lado que, en relación a la calidad e idoneidad, tienen algunos aspectos diferenciales respecto de los que se ofertan en régimen privado, ya que, son los usuarios quienes esperan que se les brinde un servicio de calidad que satisfaga no solo sus expectativas sino demanda de la

---

<sup>5</sup> Zegarra, Diego. *El servicio público*. Lima: Palestra, 2005, p. 234.

<sup>6</sup> Parejo, Luciano. Servicios públicos y servicios de interés general: la renovada actualidad de los primeros. en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2544/20.pdf>.

administración pública infabilidad y bajo precio. Además, el objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados.

Por esa razón, uno de los sectores que resulta de especial importancia para los consumidores y amerita la atención particular del legislador, es el de los servicios públicos. Por tal motivo, el Código de Protección al consumidor contiene reglas complementarias a las disposiciones sectoriales respectivas. Por ejemplo, en cuanto a los procedimientos de reclamación que pueden iniciar los consumidores ante los organismos reguladores competentes, el código ha previsto la obligación de respetar los siguientes principios: celeridad, concentración procesal, simplicidad, transparencia, de no discriminación, responsabilidad, gratuidad, presunción de veracidad, eliminación de exigencias costosas, subsanación, buena fe en los procedimientos.<sup>7</sup>

Sin perjuicio de las normas de procedimiento contenidas en las regulaciones sectoriales, el código establece como obligación de los proveedores, contar con un sistema de atención de reclamos en el cual se registren y se pueda hacer el seguimiento de estos hasta su resolución.

Asimismo, la empresa proveedora de los servicios públicos debe observar las siguientes obligaciones:

- Proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este.
- Esta prohibido condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.
- Esta prohibido suspender la prestación del servicio basandose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta ni se pueden efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentado se encuentre en trámite.

---

<sup>7</sup> HUAPAYA TAPIA, Ramón. Concepto y Régimen Jurídico de los servicios públicos en el Ordenamiento Peruano. Ius Et Veritas 50. Lima. 379

- Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente.

La doctrina clásica también formuló las reglas de prestación relativas al servicio público, que singularizan el régimen jurídico de la actividad tipificada como tal, y que han sido conocidas como las "leyes de Roland":<sup>8</sup>

**Continuidad:** El servicio debe prestarse ininterrumpidamente, cada vez que sea requerido por el usuario, ya que satisface una necesidad esencial.

**Regularidad:** El servicio debe prestarse en condiciones de calidad, de acuerdo a las normas técnicas que lo rigen.

**Igualdad:** El servicio debe prestarse en forma igual para todos, sin discriminar entre usuarios (salvo para agruparlos y ofrecerles condiciones comerciales o tarifas sociales-discriminación positiva).

**Universalidad:** El servicio debe llegar a la mayor cantidad de personas y debe cubrir todo el ámbito geográfico de la concesión.

**Progresividad:** El servicio debe procurar mantener vigencia tecnológica y adaptarse siempre a la mejor tecnología disponible.

#### 4.1 Requisito para calificar una actividad como servicio público

La Constitución y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional establecen dos requisitos para que una actividad económica sea calificada como servicio público: (i) uno de carácter material, que consideramos se encuentra tácitamente en el artículo 58 y que consiste en que debe tratarse de actividades de carácter esencial para satisfacer las necesidades primordiales colectivas, de modo que generen las condiciones materiales para el efectivo disfrute de los derechos humanos, y (ii) en segundo lugar, un requisito de carácter formal, conforme al cual la calificación como servicio público de una actividad debe realizarse mediante norma con rango legal, lo que ha sido explicitado en la jurisprudencia

---

<sup>8</sup> DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. Los Organismos Reguladores de los servicios públicos. Revista Peruana de Derecho de la Empresa. 60- 65 pp

del Tribunal Constitucional.<sup>9</sup>

El carácter esencial es consustancial a la naturaleza de los servicios públicos. Sólo pueden recibir esta calificación aquellas actividades económicas necesarias para la comunidad, que son indispensables para la satisfacción de las necesidades materiales colectivas en orden a alcanzar el bienestar general y progreso social, contribuyendo a mejorar la dignidad y la calidad de vida de los habitantes del país.<sup>10</sup>

La determinación de las actividades económicas que merecen ser calificadas como servicios públicos depende de la valoración de su carácter esencial, vital o básico en cada época; puede comprender a toda la actividad o a sólo una modalidad o parte de ella, en tal sentido, es importante tener en claro que si bien el carácter esencial o indispensable para la colectividad constituye requisito constitucional para que una actividad pueda ser calificada como servicio público, nuestro régimen constitucional no exige imperativamente que todas las actividades que participen de las características anotadas tengan que ser necesariamente caracterizadas por el legislador como servicios públicos, porque en función del contexto político-económico, los poderes públicos pueden optar por otras soluciones que permitan que las actividades en cuestión puedan ser realizadas en el mercado por agentes económicos privados en condiciones de competencia.<sup>11</sup>

La necesidad de que la calificación de servicio público sea declarada por vía legal y la condición se trate de prestaciones esenciales para la colectividad, constituyen requisitos indispensables para que una actividad económica pueda ser caracterizada como servicio público. La carencia de cualquiera de estas notas tipificantes establecidas por la Constitución podría ser cuestionada mediante los mecanismos de control jurisdiccional de la supremacía constitucional (proceso

---

<sup>9</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. “La participación de concesionarios y usuarios en el ejercicio de la función normativa de los Organismos Reguladores” . En: IUS ET VERITAS No 42. 2011

<sup>10</sup> TASSANO VELAOCHAGA, Hebert. “Tribunal Especial Económico para servicios Públicos” En: Revista de Economía y Derecho, vol 7, No 25. pp 159-187

<sup>11</sup> TASSANO VELAOCHAGA, Hebert.” Los organismos reguladores de servicios públicos” En: Revista de derecho administrativo No 4. 2008

de inconstitucionalidad, etcétera).<sup>12</sup>

#### 4.2 Principios fundamentales de los servicios públicos

Es necesario efectuar una síntesis que permita explicar el rol que cumplen los organismos reguladores en la configuración del régimen constitucional de los servicios públicos:

##### a) El principio de igualdad o generalidad

Tiene dos manifestaciones: (i) se expresa en la obligación de las empresas operadoras de contratar con toda persona que requiera la prestación de la actividad sin distinción alguna, siempre que esté dispuesta a aceptar las condiciones generales establecidas para el disfrute del servicio, tarea que constituye una obligación para las empresas operadoras y correlativamente la consagración de un “derecho de acceso al servicio” por parte de los interesados, y (ii) que el contenido de la relación contractual sea idéntico para cada una de las categorías de usuarios establecidas; es decir, que a los particulares se les dispense igual tratamiento, sin discriminación, salvo que se funden en la desigual condición o situación en que objetivamente se encuentra cada usuario.<sup>13</sup>

Dice Francisco José Villar Rojas que el referido “derecho de acceso al servicio” constituye un derecho subjetivo y por tanto, exigible mediante las vías previstas legalmente, en los términos que establezcan las normas que regulan la actividad de las empresas operadoras, o los respectivos contratos de concesión y siempre que el particular cumpla las condiciones que para ser usuario se establezcan legalmente.<sup>14</sup>

##### b) El principio de continuidad

Implica la obligación de proporcionar el servicio sin interrupciones en atención al carácter esencial de las prestaciones involucradas que tienen como finalidad la satisfacción de las necesidades colectivas primordiales y la generación de las

---

<sup>12</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. “La participación de concesionarios y usuarios en el ejercicio de la función normativa de los Organismos Reguladores” . En: IUS ET VERITAS No 42. 2011

<sup>13</sup> COMISIÓN ANDINA DE JURISTAS “*Servicios Públicos: privatización, regulación y protección al usuario en Chile, Colombia y Perú*” Lima: CAJ

<sup>14</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. “La participación de concesionarios y usuarios en el ejercicio de la función normativa de los Organismos Reguladores” . En: IUS ET VERITAS No 42. 2011

condiciones materiales mínimas que hacen posible el desarrollo de cada persona individualmente considerada, lo que determina que el servicio deba prestarse en forma perenne. Al respecto, Diego Zegarra confirma que el principio de continuidad “no puede tener el mismo contenido para todos los servicios. Existe una escala de la continuidad, según la naturaleza de los servicios y de las prestaciones que estos últimos ofrecen a los ciudadanos”.<sup>15</sup>

c) El principio de regularidad

Este principio significa que los operadores deben realizar las prestaciones a su cargo con sujeción a los modelos o estándares de calidad del servicio que hayan sido establecidos para su funcionamiento, ya sea en los respectivos marcos regulatorios o en los contratos de concesión, con la finalidad de garantizar la calidad de las prestaciones. El objetivo del principio de regularidad es que los usuarios no deben perjudicarse, ni las necesidades colectivas verse insatisfechas, por circunstancias anómalas o disfuncionales imputables al operador que determinen deficiencias o el mal funcionamiento de las prestaciones que forman parte del servicio público.<sup>16</sup>

d) El principio de mutabilidad o adaptabilidad a las condiciones técnicas

Implica la obligación para los gestores de prestar los servicios en las mejores condiciones técnicas posibles, incorporando las innovaciones tecnológicas propias del progreso del servicio para que las prestaciones suministradas a los usuarios respondan a un nivel óptimo de satisfacción de los intereses de la colectividad.<sup>17</sup>

## 5. Diseño regulatorio en el Perú según las leyes

La teoría para el mejor diseño de los organismos reguladores y lo que encontramos normado en el Perú para los mismos, se considera que el diseño regulatorio peruano es bastante bueno. Ya que, los elementos señalados para lograr la independencia del

---

<sup>15</sup> TASSANO VELA OCHAGA, Hebert. “ Los organismos reguladores de servicios públicos” En: Revista de derecho administrativo No 4. 2008

<sup>16</sup> KRESALJA ROSSELLÓ, Baldo. «El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos». *Themis*, 39.1999

<sup>17</sup> QUINTANILLA ACOSTA, Edwin. *Dotación institucional de un país y su relación con la autonomía de los organismos reguladores: revisión de literatura*. Lima: Escuela de Administración de Negocios para Graduados, 2005

regulador con solvencia técnica, transparencia y fortaleza en la gestión se cumplen casi en su totalidad. Además, se garantiza un importante margen de autonomía en sus funciones, a pesar de la vida política del país, saben manejar sus relaciones con los grupos de interés y han logrado en cada caso con diferente nivel de éxito sus objetivos. La principal prueba de esto está en los niveles de calidad y cobertura de varios de los servicios regulados. Claro que todavía existe mucho por hacer en un país en desarrollo como los es nuestro país el marco legal siempre es perfectible, como la posibilidad de darles a los reguladores un régimen similar al del Banco Central de Reserva y siempre existirán críticas a ciertas actuaciones que realicen o que dejen de hacer, en algunos casos como parte de los intereses de los grupos de presión.<sup>18</sup>

Según Tassano, el sistema regulatorio peruano es bastante sólido, técnico e independiente. Por lo tanto, consideramos que los reguladores han cumplido con el mandato legal que la Constitución y las normas le asignan, que va mas allá de proteger solamente los intereses de los consumidores y han estado a la altura de las circunstancias sacando adelante, como ya se ha indicado, en gran parte las industrias reguladas por la credibilidad que daban al sistema, beneficiando con ello a la sociedad en su conjunto.<sup>19</sup>

### 5.1 Estado regulador

El nuevo Estado regulador supone una reconsideración de las tareas públicas y un repliegue a funciones de carácter ordenador y no prestador. La regulación económica es un determinado tipo de intervención pública singularizada por su finalidad, de intervenir el mercado cuando este falla, por razones estructurales o por consideraciones vinculadas a los requerimientos propios del Estado. Esta intervención pública responde al imperativo de conciliar, armonizar las exigencias de funcionamiento eficiente de los mercados con las exigencias propias de la satisfacción de necesidades colectivas. Todo lo anterior implica una nueva forma de gestión por parte del Estado, que incluye una nueva gestión y rol de la administración pública a través de los denominados organismos

---

<sup>18</sup> COMISIÓN ANDINA DE JURISTAS “*Servicios Públicos: privatización, regulación y protección al usuario en Chile, Colombia y Perú*” Lima: CAJ

<sup>19</sup> SENDÍN GARCÍA, Miguel Angel. *El nuevo derecho de los servicios públicos*. Granada: Editorial Comares. 2003

reguladores.<sup>20</sup>

En síntesis, el estado regulador, este es aquel que ejerce acción sobre el mercado. Esto se produce mediante una intervención “arbitral” del Estado sobre el mercado, buscando el equilibrio entre los intereses de los usuarios, de los prestadores del servicio y del Estado. En ese sentido, la regulación deberá ser utilizada como un instrumento al servicio del mercado y no como un sustituto del mismo<sup>21</sup>. En esto se enmarca la importancia del rol de los organismos reguladores que se crean.

### 5.2 La prestación de servicios públicos

En el concepto tradicional se puede entender los servicios públicos como la técnica legal de regulación sobre actividades de contenido económico cuya titularidad ostenta el Estado y su gestión los particulares, destinadas a satisfacer necesidades esenciales de los habitantes, por lo cual debe el Estado asegurar su prestación de manera obligatoria y sujeta a reglas preestablecidas. Además, el servicio público implica el desarrollo de una actividad económica, calificada como tal por el Estado, en atención a un procedimiento. En virtud a la titularidad estatal como consecuencia de esta es que el Estado ejerce potestades administrativas intensas sobre la prestación del servicio en orden a asegurar tal garantía prestacional<sup>22</sup> a través de los organismos reguladores.

### 5.3 La importancia de la participación ciudadana

La participación ciudadana nos enfoca dentro de un nuevo modo de administrar el interés público mejorando la percepción de la población respecto de la institución estatal.

El desarrollo de la participación en diversos aspectos de la gestión administrativa es considerada como una tendencia universal que resulta indispensable para alcanzar una Administración Pública más transparente y

---

<sup>20</sup> TASSANO VELAOCHAGA, Hebert.” Los organismos reguladores de servicios públicos” En: Revista de derecho administrativo No 4. 2008

<sup>21</sup> DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. “El Régimen de los servicios públicos en la Constitución Peruana” En: Themis No 55

<sup>22</sup> TASSANO VELAOCHAGA, Hebert.” Los organismos reguladores de servicios públicos” En: Revista de derecho administrativo No 4. 2008



predecible, aumentar la confianza de la ciudadanía en las decisiones publicas al haber sido tomada en cuenta para identificar y resolver los asuntos que se perciben con de su mayor preocupación y transmitirle abiertamente el mensaje que es fuente útil para aportar a las entidades sus intereses, necesidades y aspiraciones vivenciales. La idea de incremento de la legitimidad del accionar público con base a la participación ciudadana va de la mano con la necesidad de propiciar el activismo y la movilidad ciudadana en aspectos de interés colectivo determinados o difusos, entre ellos, los servicios públicos.<sup>23</sup>

Por las razones antes expuestas, la participación ciudadana permite al gestor gubernamental conocer directamente el punto de vista, las preocupaciones, valores, prioridades y sugerencias de los ciudadanos que están relacionados con algún proyecto o actividad pública; mejorar y legitimar socialmente sus propuestas de decisiones, aprovechar de mejor manera el conocimiento local y vivencial de la ciudadanía; someter a prueba previamente su propuesta de decisión ante todos los interesados; minimizar, al anticiparse a, los conflictos potenciales que conlleven sus decisiones, a ahorrar tiempo y mejorar la propuesta de decisiones al introducir tempranamente ajustes e incorporar aportes provenientes de los diversos intereses particulares en juego. De este modo, una bien conducida participación ciudadana en la toma de decisiones administrativa, permite superar a la Administración Pública tradicional que solo intuye los intereses y quereres ciudadanos, que fundamenta sus decisiones en lo que creen sus propios funcionarios que es interés público, que adopta decisiones luego cuestionadas posteriormente por los diversos componentes sociales por inoportunas, anti-técnicas o inconvenientes, o que constantemente modifica o alterar sus opciones.<sup>24</sup>

## **6. Figura del usuario de servicios públicos**

La figura del usuario aparece como unos de los objetivos de la regulación, con toda la problemática que puede presentarse en torno a su condición, a diferencia de otras teorías

---

<sup>23</sup> DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. "El Régimen de los servicios públicos en la Constitución Peruana" En: Themis No 55

<sup>24</sup> SENDÍN GARCÍA, Miguel Angel. *El nuevo derecho de los servicios públicos*. Granada: Editorial Comares. 2003

en donde la regulación se encuentra exclusivamente centrada en aspectos tarifarios.<sup>25</sup>

Como explica Pérez Hualde, bajo la denominación de «usuario» se encuentran los administrados cuyas necesidades son satisfechas por el servicio público ejercido por el concesionario, son partícipes de la relación jurídica que se presenta entre el concesionario y el Estado. El autor considera que esta calidad de usuario liga al administrado con la administración; ya que, la doctrina considera que se es usuario solo frente a la Administración pública titular de la competencia para la prestación del servicio u obra de utilidad común de que se trate.<sup>26</sup>

Por lo antes expuesto y lo señalado por la doctrina, queda claro que la figura del usuario no puede ser indiferente para el regulador, sobre ello no debería haber mayor discusión. La pregunta es cuál es el grado de importancia frente a otros objetivos que el regulador puede tener como ser el lograr un mercado en competencia o crear los incentivos para captar mayor inversión. En síntesis, los intereses del usuario deben ser prioritarios para el regulador, no obstante ello no implica dejar de lado los otros objetivos que ya se han mencionado, por el contrario, estos últimos deben ser considerados como objetivos de mediano plazo necesarios para lograr el bienestar del usuario.<sup>27</sup>

#### 6.1 Posición del Tribunal Constitucional sobre el rol de los organismos reguladores frente al usuario

Con relación al rol que debe jugar la regulación frente a los usuarios se advierte que existen algunas posiciones ya adoptadas en torno a la protección que el Estado debe brindar al usuario, como se demuestra de las diversas resoluciones emanadas por el Tribunal Constitucional. En el Expediente No 018-2003-AI/TC se establece la posición del Tribunal Constitucional considerando que «así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o el usuario.»

---

<sup>25</sup> TÁVARA MARTÍN, José, OSCÁTEGUI ARTETA, José y AGUILAR ANDÍA, Giovanna. «La regulación de los servicios domiciliarios en el Perú», Lima: [s.n.], 1997

<sup>26</sup> OCHOA CARDICH, Cesar “El servicio público en la constitución peruana d 1993” En: Pensamiento Constitucional No 18. 2013

<sup>27</sup> TASSANO VELAOCHAGA, Hebert.” Los organismos reguladores de servicios públicos” En: Revista de derecho administrativo No 4. 2008

Más aun, el Tribunal Constitucional considera que «el consumidor –o usuario– es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios».

El Tribunal Constitucional, se ocupa en esta misma sentencia del artículo 65o de la Constitución Política del Perú, señalando que la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios en este artículo tiene un derrotero jurídico binario, por un lado un principio rector para la actuación del Estado y de otro la consagración de un derecho subjetivo. En lo primero, se señala que el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto de cualquier actividad económica, en este sentido, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, señala el Tribunal que la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses, es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.<sup>28</sup>

El Tribunal Constitucional considera que en el mencionado artículo 65° de la Constitución existe un reconocimiento expreso del derecho a la información y a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores o usuarios, pero que éstos no son los únicos que traducen la real dimensión de la defensa y tuitividad consagrada en la Constitución. En tal sentido, señalan que en la Constitución existe una pluralidad de casos referidos a ciertos atributos que, siendo genéricos en su naturaleza, y admitiendo manifestaciones objetivamente incorporadas en el mismo texto fundamental, suponen un *numerus apertus* a otras expresiones sucedáneas. Sustentan esta posición en el artículo 3o de la Constitución, que prevé la individualización de «nuevos» derechos, en función de la aplicación de

---

<sup>28</sup> MALDONADO MELENDEZ, Mario Andre “*Los organismos reguladores de los servicios públicos*” 2015. Lima, Gaceta Jurídica

la teoría de los «derechos innominados», allí expuesta y sustentada.<sup>29</sup>

Esta interpretación sirve de sustento para considerar por qué el Estado no solo ha regulado los derechos vinculados con la información, salud y seguridad, sino que ha comprendido en la Ley de Protección al Consumidor a otros de naturaleza análoga para los fines del artículo 65 de la Constitución.

En lo que respecta a los organismos reguladores de la inversión privada en los sectores públicos, el Tribunal Constitucional identifica a éstos, como organismos a los que les compete una función específica: la responsabilidad de supervisar las actividades efectuadas al amparo del Decreto Legislativo No 674, es decir, aquellos casos en los que existan privatizaciones o concesiones por parte del Estado a favor de empresas privadas.

Si bien por un lado el Tribunal señala que el papel de los organismos reguladores puede resumirse en: «la función de suministrar el marco regulador necesario a fin de promover nuevas inversiones, así como el ingreso de nuevos operadores, desarrollando al mismo tiempo mayores niveles de bienestar para los usuarios de los servicios bajo su supervisión», de otra parte señala que el Estado tiene el deber de intervenir en aquellas circunstancias en que los encargados de servir al público hubiesen olvidado que el beneficio individual que les depara la posesión y explotación de un medio de producción o de una empresa de servicio, pierde legitimidad si no se condice con la calidad y el costo razonable de lo ofertado. En buena cuenta, es menester enfatizar que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del usuario es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del mercado.<sup>30</sup>

El Tribunal Constitucional considera que los organismos reguladores deben hacer del usuario un partícipe de su funcionalidad, brindándole una atención personalizada y capacitándolo en el ejercicio de los derechos que le son inherentes, en su calidad de pilar de la economía.

---

<sup>29</sup> ZAMBRANO COPELLO, Verónica “Los usuarios de servicios públicos como fin último de la regulación” Revista de Derecho Administrativo: 2008.

<sup>30</sup> TASSANO VELAOCHAGA, Hebert. “Tribunal Especial Económico para servicios Públicos” En: Revista de Economía y Derecho, vol 7, No 25

## 6.2 Posición de la Defensoría del Pueblo sobre el rol de los organismos reguladores respecto de los usuarios.

La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo No 26520, se refiere en su artículo 30° a la facultad del Defensor del Pueblo para supervisar la prestación de servicios públicos por particulares. Precisamente se señala en los artículos 1° y 9° inciso 1 la facultad del Defensor del Pueblo de iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al cumplimiento de su mandato constitucional, señalándose expresamente que al tratarse de servicios públicos podrá además instar a las autoridades administrativas competentes a que ejerciten su potestad de inspección y sanción.<sup>31</sup>

La Defensoría del Pueblo ha comprendido que en cumplimiento de su deber de intermediar a fin de lograr soluciones globales para problemas individuales, no puede duplicar el trabajo que realizan los organismos reguladores, por lo que se ha limitado a elaborar estudios y recomendaciones.<sup>32</sup> Bajo estos términos, se emitió la Resolución Defensorial N° 051-97-DP que resulta interesante por cuanto la Defensoría del Pueblo fija algunas posiciones en torno a lo que concibe debe ser el rol del Estado y concretamente la función de los organismos reguladores respecto de la prestación de servicios públicos. De manera similar al Tribunal Constitucional, la Defensoría del Pueblo no solo utiliza el término protección para referirse a la función que corresponde a los organismos reguladores frente a los usuarios, sino que además, utiliza el término «defensa», lo cual no deja de llamar la atención, tratándose de un término que puede ser concebido como contrario a la imparcialidad que debe primar en los organismos reguladores frente a los actores del mercado, es decir, Estado, empresas y usuarios.<sup>33</sup>

## **7. Obligaciones de los organismos reguladores frente a los usuarios conforme a sus reglamentos generales.**

---

<sup>32</sup> MALDONADO MELENDEZ, Mario Andre “*Los organismos reguladores de los servicios públicos*” 2015. Lima, Gaceta Jurídica

<sup>33</sup> OCHOA CARDICH, Cesar “El servicio público en la constitución peruana d 1993” En: Pensamiento Constitucional No 18. 2013

El consumidor actualmente dispone de mayores alternativas de consumo de las que tenía hace 20 años por diversos factores como la apertura comercial, acceso al crédito y el efecto del mayor ingreso disponible. Sin embargo, el incremento de las transacciones también aumentó la probabilidad de ocurrencia de conflictos en las relaciones de consumo y con ello, la necesidad de mecanismos de solución.<sup>34</sup> Por ello, no solo Indecopi cumple esta función de solución de controversias sino son los organismos reguladores quienes llevan la gran labor de intermediar entre empresas proveedoras de servicios públicos delegadas por el Estado y usuarios.

Según lo señalado en el art. 2o de la Ley Marco, los reguladores "son organismos públicos descentralizados adscritos a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera". Como se puede apreciar se trata de entidades que forman parte del Poder Ejecutivo, dotadas de personalidad jurídica y de un régimen que pretende garantizarles una especial autonomía técnica y funcional respecto del poder político.

Muchos Estados en el mundo a través de las gestiones de sus gobiernos de turno han cambiado su rol de dueños y operadores de empresas de servicios dando lugar al establecimiento de acuerdos regulatorios con el fin principal de mejorar la prestación de diversos servicios considerados como esenciales para lograr un adecuado desarrollo económicos. En este proceso, las entidades denominadas reguladoras han jugado un rol crítico dentro del ambiente, influyendo en la implementación de reformas, ante la presencia de la presión del gobierno, del sector privado, de los consumidores y de otros grupos de interés.<sup>35</sup>

La finalidad de la creación de los organismos anteriormente mencionados fue la de garantizar un tratamiento técnico de la regulación, fiscalización y supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos, o que se desarrollan en

---

<sup>34</sup> DANOS , Jorge. Los Organismos Reguladores de los servicios públicos. Revista Peruana de Derecho de la Empresa. 60- 65 pp

<sup>35</sup> TASSANO VELAOCHAGA, Hebert." Los organismos reguladores de servicios públicos" En: Revista de derecho administrativo No 4. 2008

condiciones de monopolios naturales o poco competitivos y las que requieren para su desarrollo la utilización de redes e infraestructuras.<sup>36</sup>

### 7.1 Protección de los intereses de los usuarios

Las políticas de promoción de la competencia y protección a los usuarios resultan complementarias en la medida que un marco económico competitivo permite beneficios para el consumidor tanto en lo que respecta al acceso al servicio, como a la mejora en la calidad y disminución de precios. El Estado no debe favorecer a ningún agente en especial, sino corregir las deficiencias del mercado, por lo que en principio no existiría razón alguna para que el Estado oriente su rol regulador a la protección del consumidor. Sin embargo, cuando los consumidores enfrentan altos costos de transacción, puede resultar necesario que el Estado intervenga definiendo políticas para su protección.

Esto sucede en economías de escala, en donde la existencia de monopolios naturales que no favorecen la competencia, justifica la intervención del Estado a fin de corregir situaciones que el mercado corregiría a un alto costo. Igualmente surge la necesidad de intervención del Estado, en estructuras de mercado en casos en que exista una empresa dominante.<sup>37</sup>

El Estado puede contrarrestar estas prácticas a través de diversas reglas dictadas dentro de su rol regulador. En lo que respecta a los usuarios, existen una serie de razones que sustentan la necesidad de que el Estado defina políticas de protección, principalmente porque la ausencia de competencia en el mercado no otorga los suficientes incentivos para mejorar la calidad de sus servicios. Ante esta ausencia, los organismos reguladores no pueden mantenerse indiferentes sino establecer reglas de protección que permitan establecer estándares mínimos en la prestación del servicio, a efectos de permitir el acceso al mismo, con tarifas razonables y un servicio de calidad adecuado. Más aun, considerando que el carácter de consumo masivo de estos servicios dificulta la capacidad de

---

<sup>36</sup> HUAPAYA TAPIA, Ramón. Concepto y Régimen Jurídico de los servicios públicos en el Ordenamiento Peruano. Ius Et Veritas 50. Lima. 377

<sup>37</sup> ZAMBRANO COPELLO, Verónica “Los usuarios de servicios públicos como fin último de la regulación” Revista de Derecho Administrativo: 2008.

organización y negociación de los usuarios con las empresas proveedoras.<sup>38</sup>

En lo que respecta a SUNASS, el artículo 14° del Reglamento General de SUNASS aprobado por Decreto Supremo No 017-2001-PCM considera que dentro del marco del objetivo general, son objetivos específicos de SUNASS el proteger los derechos e intereses del usuario. El Reglamento de SUNASS utiliza la palabra proteger, lo que implica una actividad a favor de los usuarios que garantice sus derechos frente al Estado y a las entidades prestadoras del servicio. La SUNASS tiene por objetivo general normar, regular, supervisar y fiscalizar dentro del ámbito de su competencia, la prestación de los servicios, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario. Así también el artículo 15° señala entre los objetivos específicos del organismo regulador el proteger los derechos e intereses del usuario.

Por su parte, el artículo 18° del Reglamento General del OSIPTEL aprobado por Decreto Supremo No 008- 2001-PCM señala que esta institución tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, el artículo 19o señala entre sus objetivos específicos el establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables.

El artículo 17° del Reglamento General de OSITRAN aprobado por Decreto Supremo No 010-2001-PCM señala que este organismo tiene por objetivo general regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del

---

<sup>38</sup> DOMENICO SORACE . *Estado y Servicios Públicos: La Perspectiva Europea*. Lima:Palestar,2006



usuario. Así también, el artículo 18° señala entre sus objetivos específicos el de cautelar en forma imparcial los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios de la infraestructura.

Finalmente, el artículo 19° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo No 054-2001-PCM señala dentro del marco de su objetivo general, el de velar porque los usuarios tengan acceso a los servicios de electricidad, transporte y distribución de gas natural, en las mejores condiciones de calidad y oportunidad, cuidando que las tarifas de los usuarios de servicio público sean fijadas de acuerdo con los criterios establecidos en la normatividad sobre la materia.

### 7.2 Obligación de informar a los usuarios

El principal reto es superar el problema de la asimetría informativa existente en las relaciones, tanto, entre el operador como en los usuarios originada en los altos costos de transacción para los usuarios debido a que éstos no disponen de información completa, en la medida que existe un nivel de especialización que no se encuentra a su alcance.

No obstante, a pesar de los esfuerzos de algunos organismos reguladores, el problema de la asimetría lamentablemente muchas veces empieza en el propio organismo regulador que suele utilizar expresiones en la elaboración de sus normas o reglamentos que resultan incomprensibles para los usuarios del sector, incluso, cuando se trata de aspectos de interés general como lo es la aprobación de tarifas.<sup>39</sup>

Como ejemplo de los esfuerzos de los reguladores por superar la asimetría informativa puede citarse la Directiva para la formulación del Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento, que señala:

« Es obligación de las EPS brindar información oportuna y veraz del estado de cuenta corriente al usuario que lo solicite».

---

<sup>39</sup> OCHOA CARDICH, Cesar "El servicio público en la constitución peruana d 1993" En: Pensamiento Constitucional No 18. 2013

Otro ejemplo lo constituyen las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que en su artículo 6° señalan:

«Artículo 6°.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora. Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios».

La norma agrega además que la empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre una serie de aspectos esenciales de la contratación.

### 7.3 Función normativa orientada hacia los intereses de los usuarios

Los organismos reguladores tienen como fin lograr que cada vez más personas accedan a los servicios públicos, con niveles apropiados de calidad y eficiencia, dentro de un esquema de libre y leal competencia entre empresas operadoras, por lo que su función normativa debe encontrarse orientada a estos objetivos. En ese sentido, sus funciones principales son evitar prácticas que restrinjan la libre y leal competencia, y proteger a usuarios y empresas del sector ante cualquier otra práctica que los afecte.<sup>40</sup>

El artículo 19° del Reglamento General de la SUNASS señala que la función normativa permite al organismo regulador dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las empresas operadoras o actividades bajo su ámbito o, de sus usuarios.

El artículo 23° del Reglamento General del OSIPTEL señala que la función normativa le permite dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos

---

<sup>40</sup> ZAMBRANO COPELLO, Verónica “Los usuarios de servicios públicos como fin último de la regulación” Revista de Derecho Administrativo: 2008.

podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.

El artículo 22° del Reglamento General del OSITRAN señala que compete a este organismo dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos y normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones de las entidades prestadoras y los usuarios. También se señala que comprende la facultad de dictar mandatos, u otras disposiciones de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

El artículo 18° del Reglamento General de OSINERGMIN señala que le compete a este organismo dictar de manera exclusiva y dentro de su ámbito de competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todas las entidades y usuarios que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos y normas podrán definir los derechos y obligaciones de las entidades y de éstas con los usuarios.

#### 7.4 Contenido de la función reguladora

El artículo 24° del Reglamento General de la SUNASS señala que corresponde a esta institución determinar las tarifas de los servicios y actividades bajo su ámbito, lo que implica establecer un mecanismo que permita regular el mercado en este aspecto. No se hace mención en este extremo sobre si esta regulación debe o no estar orientada a proteger los intereses de los usuarios.

Por su parte, el artículo 32° del Reglamento General del OSIPTEL señala que las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones son establecidas libremente por cada empresa operadora, de acuerdo con las condiciones de oferta y demanda en el mercado. Sin perjuicio de lo establecido se aclara que el OSIPTEL podrá fijar diferentes modalidades de tarifas tope para determinados servicios públicos de telecomunicaciones, prestados por empresas operadoras. Agrega que el OSIPTEL puede desregular las tarifas si verifica condiciones de competencia efectiva entre las empresas operadoras, que garanticen una tarifa razonable en beneficio del usuario.

El artículo 27° del Reglamento General del OSITRAN define la función reguladora como aquella que permite determinar las tarifas de los servicios y actividades bajo su ámbito, así como los principios y sistemas tarifarios que resultaren aplicables, al igual que en el caso de la SUNASS no se menciona el interés de los usuarios.

El artículo 26° del Reglamento General del OSINERGMIN señala que en virtud de su función reguladora OSINERGMIN tiene la facultad de fijar tarifas del servicio público de electricidad así como del servicio de transporte de hidrocarburos por ductos y distribución de gas natural por red de ductos. No se hace mención al interés de los usuarios en el ejercicio de esta función.

#### 7.5 Contenido de la función supervisora

El artículo 39° del Reglamento General del OSIPTEL señala que es su función supervisar, entre otros, los niveles de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo las relaciones de las empresas operadoras con los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones de expansión del servicio. Este es el único organismo regulador que hace alusión a los usuarios al definir el alcance de su función supervisora.

El artículo 32° del Reglamento General de SUNASS señala que la función supervisora permite a esta institución verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas prestadoras. Asimismo, dicha función permite verificar el cumplimiento de cualquier disposición, mandato o resolución emitida por la propia SUNASS o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dicha entidad o actividad supervisada.

El Reglamento General del OSITRAN permite verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Asimismo, la función supervisora permite verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el propio OSITRAN o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dicha entidad o actividad supervisada.

Finalmente, el artículo 31° del Reglamento General del OSINERGMIN señala que la función supervisora permite a este organismo verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas y aquéllas derivadas de los contratos de concesión, por parte de las entidades y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Asimismo, la función supervisora permite verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el propio OSINERGMIN o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad supervisada.

#### 7.6 Contenido de la función de solución de reclamos

La función de solución de reclamos se encuentra directamente referida a los usuarios, a la atención de sus intereses, en todos los organismos reguladores.

El artículo 41° del Reglamento General de la SUNASS, señala que la función de solución de controversias y reclamos autoriza a los órganos de la SUNASS a resolver en la vía administrativa los conflictos, las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre empresas prestadoras y, entre éstas y el usuario. Se agrega que quedan excluidas de esta función aquellas controversias que son de competencia exclusiva del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). El reglamento señala que en el caso de reclamos de usuarios es competente en primera instancia la empresa prestadora y en segunda y última instancia, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento - TRASS.

Por su parte, el artículo 58° del Reglamento General del OSIPTEL señala que tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra empresas operadoras, en segunda instancia. El artículo 59° señala que OSIPTEL resolverá los reclamos a que se refiere el artículo anterior a través del TRASU, de conformidad con las normas contenidas en la Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios que emita OSIPTEL y demás normas complementarias.

El artículo 47° del Reglamento General del OSITRAN señala cuáles son las controversias entre entidades prestadoras y usuarios que están sujetas a la

Función de Solución de Controversias del OSITRAN, entre las que se cuentan las relacionadas con la facturación y el cobro de los servicios por uso de infraestructura.

Finalmente, el artículo 48° del Reglamento General del OSINERGMIN se refiere a los órganos competentes para ejercer la función de solución de reclamos, señalando que la función de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN señalando que la función es ejercida por las propias entidades, en primera instancia administrativa, y en vía de apelación por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, en segunda y última instancia administrativa.

## **8. Objetivos de los organismos reguladores**

A continuación y dada la importancia para el desarrollo del presente trabajo, pasaremos a realizar un breve recuento de los objetivos de los organismos reguladores establecidos por ley, para luego enfocarlo a exigencia de velar por el cumplimiento del deber de idoneidad de los proveedores de servicios publicos.

El OSINERGMIN abarca un universo bastante complejo y grande de actividades (diferentes sectores y tipos de industrias) desde su ámbito de competencia, lo cual es un reto para su labor y requiere de una compleja estructura que debe de contar con todos los atributos de autonomía. Sin duda, de todos los reguladores es el OSINERGMIN quien tiene a más empresas bajo su ámbito de competencia. Esta transferencia masiva de funciones a un regulador cuando típicamente deberían de estar en un Ministerio se debe probablemente a la eficiencia que este tipo de entidades pueden lograr dadas las características que tienen los reguladores.

La SUNASS a diferencia de los otros reguladores, regula un sector donde la participación es mayoritariamente, por no decir exclusiva, de empresas del Estado, la característica de este sector y sus implicancias sociales y políticas implica una complejidad particular y un reto mayor para el regulador

El OSIPTEL a diferencia de los demás reguladores tiene entre sus funciones la de resolver los temas de competencia que se presenten entre las empresa del sector

telecomunicaciones, este tipo de conflictos no se resuelven ante el INDECOPI sino ante el regulador, una importante diferencia. Asimismo, consideramos que este regulador tiene el reto de regular un mercado que avanza muy rápidamente por los cambios tecnológicos, lo cual implica una constante adaptación de la regulación y de las capacidades técnicas del regulador para conocer los nuevos escenarios y actuar adecuadamente.

El OSITRAN tiene una labor compleja al regular diversas actividades vinculadas al sector infraestructura donde cada una de ellas tiene sus particularidades, es ahí donde se encuentra el reto del regulador; de poder lograr con su actual estructura el desarrollo y consolidación de las industrias bajo su ámbito de competencia y hacer que el país tenga la infraestructura que necesita para su desarrollo.

Como se puede encontrar en diversos textos especializados, el respeto de los derechos de los consumidores no depende solamente de su reconocimiento expreso en la Constitución Política del Perú y las leyes, sino también de la existencia de organizaciones interesadas en que dichos derechos sean respetados. Así, desde la promulgación de dicho marco normativo, en el año 1991, su aplicación estuvo a cargo de los diversos Ministerios, de acuerdo al sector sobre el cual versara la materia controvertida de consumo, indicándose al respecto, que los proveedores serían sancionados en caso de infracciones a la normativa.<sup>41</sup>

Actualmente, además de los Organismos Reguladores existen otras instituciones como Ministerios, Asociaciones de Consumidores, Gobiernos Regionales y Locales, etc., que de manera directa (forma parte de sus funciones) o indirecta, desempeñan una o más funciones con respecto a la promoción de los derechos de los consumidores, por ejemplo: realizar actividades de difusión de información, presentar denuncias ante empresas y organismos reguladores en representación de los consumidores, realizar campañas educativas sobre los derechos de los consumidores, organizar talleres, seminarios, entre otras.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> INDECOPI. Taller de Trabajo “La Importancia de las Entidades de Protección del Consumidor para el Desarrollo de la Competitividad”. Pág. 16

<sup>42</sup> INDECOPI. Taller de Trabajo “La Importancia de las Entidades de Protección del Consumidor para el Desarrollo de la Competitividad”. Pág. 17

Es el estado que a través de todos sus organismos debe velar y prevalecer el derecho de los usuarios y consumidores a recibir productos y servicios de calidad, sobre todo si otorga y delega a entes privados la comercialización de servicios públicos que son garantizados para satisfacer y brindar una mejor calidad de vida.

### 8.1 La publicación anticipada de propuestas regulatorias por los organismos reguladores

Como sabemos, una de las exigencias legales impuestas al quehacer de los organismos reguladores ha sido transparentar el ejercicio de sus funciones, para lo cual deben satisfacer diversos mecanismos que permitan el acceso a la información administrada o producida por ellos y la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (por ejemplo, Representantes ante el Consejo Directivo y en los Consejos de Usuarios), en la evaluación del desempeño de dichos organismos y cumplir con los diversos procedimientos de consulta pública en temas como la dación de regulación, el de fijación tarifaria, entre otros<sup>43</sup>.

En este contexto, la validez del ejercicio de la función normativa de OSITRAN, OSIPTEL, OSINERG, y SUNASS para aprobar aplicables a intereses, obligaciones o derechos reglamentos, directivas y normas de carácter general de las empresas prestadoras o actividades bajo su ámbito o, de sus usuarios, e incluso de mandatos y otras disposiciones de carácter particular requiere, con algunos matices, cumplir con el sometimiento a consulta ante la ciudadanía de los proyectos a ser aprobadas dentro de su ámbito sectorial de regulación.

Conforme a estas disposiciones, todas las decisiones normativas y regulatorias de alcance general deben ser publicadas en el diario oficial u otro medio que garantice su difusión, antes de su entrada en vigencia para recibir comentarios y sugerencias de los interesados, e incluso, si se estimara necesario, de manera complementaria a este período de información pública pueden convocarse audiencias públicas presenciales para recibir directamente las opiniones de los administrados. Dicha exigencia regulatoria alcanza incluso a los reglamentos

---

<sup>43</sup> HUAPAYA TAPIA, Ramón. “Notas sobre el concepto jurídico del Servicio Público en nuestro Ordenamiento Legal” En: Derecho y Sociedad No 36 pp 93- 102



que pudieran preparar los propios concesionarios sobre los derechos y obligaciones de usuarios del servicio, previa a su aprobación por el regulador.<sup>44</sup>

Nótese que la apertura no está limitada a quienes poseen o demuestran un interés legítimo o un derecho concernido por la concreta materia a normarse, sino que solo exige contar con algún interés, cualquiera que este sea, por lo que se incluye como posibles comentaristas, cuestionadores o aportantes al proyecto tanto los interesados legítimos como a los que poseen un interés general. Ello no desconoce que por su propia esencia, este trámite servirá como mecanismo para instar su pronunciamiento -individual o grupal- sobretodo a los interesados y afectados en sus derechos, pero no excluirá a todo aquel que se sienta interesado en el tema. En este orden de ideas, podrán particular con sus aportes las empresas concesionarias, los usuarios del servicio, terceros no atendidos en la cobertura de servicios, asociaciones de grupos de intereses, organismos no gubernamentales, entre otros.<sup>45</sup>

## 8.2 Función de los Organismos Reguladores Frente a los usuarios

La regulación ha venido siendo un tema muy tratado en el ámbito de la economía, al punto de que varios autores consideran la palabra regulación como un concepto estrictamente económico que alude a los esquemas de regulación tarifaria que se limita a controlar beneficios, establecer precios y determinar quién puede participar en el mercado o utilizar un recurso natural. Del mismo modo se considera que los precios deben ser fijados de tal manera que la inversión de reposición, mejoramiento y ampliación de los equipos no sea desincentivada.<sup>46</sup> Esta perspectiva deja de lado que la regulación no solo se limita exclusivamente a la imposición de determinado esquema tarifario, sino que pasa por un conjunto de reglas que logren el objetivo final de satisfacción al usuario con acceso a servicios públicos de calidad aceptable y con carácter de continuidad.

Se considera que la principal tarea de un regulador es controlar los precios; sin

---

<sup>44</sup> COMISIÓN ANDINA DE JURISTAS “*Servicios Públicos: privatización, regulación y protección al usuario en Chile, Colombia y Perú*” Lima: CAJ

<sup>45</sup> ZAMBRANO COPELLO, Verónica “Los usuarios de servicios públicos como fin último de la regulación” Revista de Derecho Administrativo: 2008.

<sup>46</sup> TASSANO VELA OCHAGA, Hebert. “Tribunal Especial Económico para servicios Públicos” En: Revista de Economía y Derecho, vol 7, No 25

embargo, esta definición resulta incompleta si no se aclara que su tarea consiste en controlar los precios y la calidad de los servicios para garantizar que las empresas que tienen algún poder de monopolio no cobren precios excesivos o reduzcan la calidad que reciben los usuarios. Dentro de las condiciones para el desarrollo se señala que el Estado debe intervenir cuando situaciones particulares necesiten de una directiva práctica que no se pueda realizar mediante reglamentaciones o cuando fallas insostenibles de mercado creen obstáculos de desarrollo<sup>47</sup>.

Es muy importante no perder de vista que «la provisión de estos servicios responde a necesidades básicas y fundamentales de las personas, por lo que la satisfacción adecuada de estas necesidades tiene un impacto decisivo en el bienestar y en el desarrollo del país, toda vez que afecta la salud y la comunicación de las personas, la formación del capital humano y el funcionamiento de todo el aparato productivo»<sup>48</sup>.

## **9. Garantías que deben ofrecer los organismos reguladores**

Los organismos deben garantizar mínimos derechos a los usuarios, entre los que deben encontrarse necesariamente los siguientes:

- Derecho a recibir un servicio continuo. La obligación principal de las empresas es la prestación continua de un servicio de buena calidad, es decir, se deben prestar sin interrupciones, ni cortes injustificados.
- Derecho a recibir un servicio eficiente. El servicio se debe prestar respetando mínimos niveles de calidad. La eficiencia en el servicio al usuario se logra permitiendo la competencia entre empresas y supervisando el cumplimiento de las obligaciones.
- Derecho a la conformación de asociaciones o consejos de usuarios que tengan abierta participación el sector de servicios públicos. Los organismos reguladores deben no solo considerar sino promover la existencia de este tipo de organizaciones civiles, que permiten la participación de los usuarios.

---

<sup>47</sup> DANOS ORDOÑEZ, Jorge. Los Organismos Reguladores de los servicios públicos. Revista Peruana de Derecho de la Empresa.

<sup>48</sup> TÁVARA MARTÍN, José, OSCÁTEGUI ARTETA, José y AGUILAR ANDÍA, Giovanna. «La regulación de los servicios domiciliarios en el Perú», Lima: [s.n.], 1997.p.2.

- Derecho a que se le cobre una tarifa proporcional al consumo y que ella refleje los costos económicos que implica la prestación del servicio.
- Derecho a que se midan los consumos con los instrumentos adecuados y verificar el estado en que ellos se encuentran.
- Derecho a presentar quejas, reclamos y recursos ante empresas prestadoras de servicios públicos, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.
- Derecho a solicitar y obtener de los prestadores de servicios públicos información completa y oportuna sobre todos los aspectos relacionados a la prestación de servicios públicos.
- Derecho a elegir el prestador del servicio público que prefieran, cuando ello sea posible en la zona.
- Derecho a que el contrato de prestación de servicios públicos, que celebran con las empresas prestadoras sea en las mismas condiciones que las de los demás usuarios.

Finalmente, es necesario que quede claramente definida la actuación de los organismos reguladores, lo que obliga a distinguir entre protección y defensa de los usuarios. La defensa implica la representación de los intereses de los usuarios. El Estado puede cumplir diversos roles, protegiendo o defendiendo a los usuarios de servicios públicos desde las diferentes entidades que lo conforman. Sin embargo, no corresponde que los organismos reguladores ejerzan la función de defensa de los intereses de los usuarios. La defensa implica una suerte de representación de los usuarios frente a las empresas, lo cual, despojaría a los organismos reguladores de la imparcialidad de la que deben estar dotados para resolver conflictos en el sector. La protección, en cambio, está referida a la creación de condiciones necesarias que garanticen la transparencia y equidad en las relaciones de consumo, en tal sentido, sí corresponde a los organismos reguladores seguir en sus funciones lineamientos que tiendan a la protección de los intereses de los usuarios, tendientes al cumplimiento de los derechos ya enunciados.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. “La función que cumplen los organismos reguladores de servicios públicos en el ordenamiento peruano: Tutela de los usuarios o árbitros “ En : Regulación Económica de los Servicios Públicos. Ara Editores, Lima. 2010

## CONCLUSIONES

- En el Perú existe cada vez más la necesidad de contar con autoridades fuertes y especializadas que realicen la función de regulación de las actividades que efectúan los operadores privados en ejercicio de sus libertades económicas; por ello, la existencia de los organismos reguladores constituye un tema de notable importancia. Dichos organismos deben velar porque tal ejercicio se lleve a cabo con plena sujeción al ordenamiento jurídico, respetando los derechos de consumidores y usuarios, quienes deben lograr la satisfacción de sus necesidades, es importante porque tales organismos, como todas las autoridades administrativas deben actuar al servicio de los intereses generales lo que implica que las competencias legalmente atribuidas (siendo irrenunciable, improrrogables, intransferibles e indelegables, salvo excepción expresa y legalmente establecida) tienen la función instrumental de garantizar la efectiva satisfacción de las necesidades básicas de consumidores y usuarios, la cual en palabras del Tribunal Constitucional, es el centro de toda actividad económica.
- Los organismos reguladores tienen como fin lograr que cada vez más personas accedan a los servicios públicos, con niveles apropiados de calidad y eficiencia, por lo que el usuario debe ser entendido como el fin último de toda regulación. No podría ser de otro modo, puesto que como ya se ha analizado el origen de la entrega de la gestión de estos servicios por el Estado a particulares, es el permitir que el servicio se continúe prestando con continuidad y eficiencia a la población. Los organismos reguladores deben tener presente en sus políticas regulatorias que la competencia no es un fin en sí misma, sino que vale en tanto garantice a los usuarios la prestación adecuada del servicio público de telecomunicaciones, en tal sentido los organismos reguladores deben incorporar normas de protección a los usuarios, con el fin de equilibrar su posición en el mercado.



## **BIBLIOGRAFÍA**

- BULLARD, Alfredo *¿Es El Consumidor un idiota? El Falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario* en sitio web: Servicios INDECOPI <http://servicios.indecopi.gob.pe/revistaCompetencia/castellano/articulos/otonio2010/AlfredoBullard.pdf>.
- CARRANZA ALVAREZ, Cesar. “ El deber de idoneidad y los mecanismos de solución del proveedor” En: *Dialogo con la jurisprudencia*. No 183, Año 19 , Gaceta Jurídica, Lima , diciembre 2013, p. 39 y 40
- COMISIÓN ANDINA DE JURISTAS “*Servicios Públicos: privatización, regulación y protección al usuario en Chile, Colombia y Perú*” Lima: CAJ, 2001. pp 427

- DANOS ORDOÑEZ, Jorge. Los Organismos Reguladores de los servicios públicos. Revista Peruana de Derecho de la Empresa.
- DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. “El Régimen de los servicios públicos en la Constitución Peruana” En: Themis No 55 pp 255- 264
- DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. “La función que cumplen los organismos reguladores de servicios públicos en el ordenamiento peruano: Tutela de los usuarios o árbitros “ En : Regulación Económica de los Servicios Públicos. Ara Editores, Lima. 2010, pp 173-198
- DOMENICO SORACE . *Estado y Servicios Públicos: La Perspectiva Europea*. Lima:Palestar.2006
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “*Derecho de los Consumidores*” 2006. Lima: Rodhas. Pp. 100 – 105
- FLORES RIVERA, Mario Paul “*INDECOPI vs SBS. El juego de los reguladores : sobre la afectación al Sistema Financiero a través de la interpretación y aplicación de normas sobre consumidor*” 2012. Lima
- HUAPAYA TAPIA, Ramón. “Notas sobre el concepto jurídico del Servicio Público en nuestro Ordenamiento Legal” En: Derecho y Sociedad No 36 pp 93- 102
- KRESALJA ROSSELLÓ, Baldo. «El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos». *Themis*, 39.1999 pp 39-98
- MALDONADO MELENDEZ, Mario Andre “*Los organismos reguladores de los servicios públicos*” 2015. Lima, Gaceta Jurídica

- MORON URBINA, Juan Carlos. “La participación de concesionarios y usuarios en el ejercicio de la función normativa de los Organismos Reguladores” . En: IUS ET VERITAS No 42. 2011 pp 270-289
- OCHOA CARDICH, Cesar “El servicio público en la constitución peruana d 1993” En: Pensamiento Constitucional No 18. 2013 pp 105-119
- QUINTANILLA ACOSTA, Edwin. *Dotación institucional de un país y su relación con la autonomía de los organismos reguladores: revisión de literatura*. Lima: Escuela de Administración de Negocios para Graduados, 2005
- RODRIGUEZ, GARCÍA Gustavo. “El Apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor” En: THEMIS. No 65, Año 19 Epoca, Lima , diciembre 2014, p. 315
- SENDÍN GARCÍA, Miguel Angel. *El nuevo derecho de los servicios públicos*.Granada:Editorial Comares. 2003
- TASSANO VELAOCHAGA, Hebert. “Tribunal Especial Económico para servicios Públicos” En: Revista de Economía y Derecho, vol 7, No 25. pp 159-187.
- TASSANO VELAOCHAGA, Hebert.” Los organismos reguladores de servicios públicos” En: Revista de derecho administrativo No 4. 2008, pp 89-106
- TÁVARA MARTÍN, José, OSCÁTEGUI ARTETA, José y AGUILAR ANDÍA, Giovanna. «La regulación de los servicios domiciliarios en el Perú», Lima: [s.n.], 1997

- VEGA MERE, Yuri *La asimetría informativa y protección del consumidor (y del mercado)*. Serie: Derecho Privado, Grijley, 1996, Lima - Perú, pp.203.
- ZAMBRANO COPELLO, Verónica “Los usuarios de servicios públicos como fin último de la regulación” *Revista de Derecho Administrativo*: 2008. Pp 116-131

