



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Conciliación extrajudicial para protección del derecho del
consumidor de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A.–
Bagua Grande**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Ramirez Ramirez, Pamela Karen (orcid.org/0000-0002-8241-384X)

ASESORA:

Dra. Yataco Barrón, Yrma Consuelo (orcid.org/0000-0002-2132-5344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derechos Fundamentales, Procesos Constitucionales y Jurisdicción
Constitucional y Partidos Políticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, liderazgo y Ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridos padres, lo más importante en mi desarrollo y crecimiento profesional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por la experiencia educativa en sus aulas.

A mis maestros y compañeros.

Índice de contenidos

	Página
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	30
3.3. Escenario de estudio	30
3.4. Participantes	31
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.6. Procedimiento	31
3.7. Rigor científico	32
3.8. Método de análisis de datos	32
3.9. Aspectos éticos.....	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1 Legislación Comparada Ecuador	22
Tabla 2 Legislación Comparada Colombia.....	23
Tabla 3 Legislación Comparada España.....	25
Tabla 4 Legislación Comparada Estados Unidos.....	26
Tabla 5 Número de EPS en Perú	27
Tabla 6 Matriz de categorización.....	30
Tabla 7 Finalidad de la conciliación extrajudicial.....	34
Tabla 8 Problemas de conciliación	35
Tabla 9 Recepción de reclamos de usuarios	37
Tabla 10 Efectividad de investigación y análisis de reclamos	39
Tabla 11 Efectividad de la conciliación.....	40
Tabla 12 Acuerdos para la protección del consumidor.....	41
Tabla 13 Cumplimiento del objeto de protección de derechos.....	43
Tabla 14 Vulneración del derecho de protección al consumidor	44
Tabla 15 Problemas que vulneran derechos.....	45

Índice de figuras

Figura 1 Recursos asignados a proyectos de agua y saneamiento 2011-2016 ... 28

Resumen

La presente investigación nace del análisis de la realidad actual manifiesta en los casos percibidos de situaciones en los que los derechos de los usuarios al consumo de servicios básicos pudieran verse vulnerados, por ello se tuvo por propósito realizar un análisis sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial en la protección de derechos de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022. De esta manera, se siguió un estudio cuantitativo de nivel descriptivo analítico, y de diseño no experimental porque no se sometió a prueba a ninguna variable. La técnica para recopilar información fue la entrevista y la observación, considerándose la percepción de 6 colaboradores en el proceso de conciliación extrajudicial realizada en la empresa de servicios de saneamiento. El resultado señaló que se realiza la conciliación extrajudicial y que contribuye a la reducción de reclamos por parte de los usuarios, sin embargo, se vulneran sus derechos de accesibilidad a los servicios de agua y saneamiento pues no garantizan la protección de éstos, expresados principalmente en alta facturación de consumo y desabastecimiento de agua. Se concluyó que los usuarios demandan de la administración pública infalibilidad y bajo precio, así como maximizar en los servicios de agua y saneamiento, por lo que la conciliación extrajudicial deviene en la falta de resguarda del derecho de los usuarios en el consumo de servicios dado que la información requerida a los usuarios debe darse antes, durante y después de la accesibilidad al agua, considerándose aspectos como el analfabetismo de la población, los cobros por mal manejo de válvulas descuidando la calibración, cobros por consumos no efectuados entre otros. Sin embargo, el recurso de la conciliación extrajudicial es válido en cuanto sirve de referencia de información para el usuario y de solución para contar con acceso al agua en corto tiempo.

Palabras clave: Conciliación extrajudicial, protección del consumidor.

Abstract

The present investigation arises from the analysis of the current reality manifested in the perceived cases of situations in which the rights of the users to the consumption of basic services could be violated, for this reason the purpose was to carry out an analysis on the effectiveness of the extrajudicial conciliation in the protection of user rights in the consumption of sanitation services in EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022. In this way, a quantitative study of analytical descriptive level was followed, and of non-experimental design because no variable was tested. The technique for collecting information was interview and observation, considering the perception of 6 employees in the extrajudicial conciliation process carried out in the sanitation services company. The result indicated that the extrajudicial conciliation is carried out and that it contributes to the reduction of claims by the users, however, their rights of accessibility to water and sanitation services are violated since they do not guarantee their protection, expressed mainly in high consumption billing and water shortage. It was concluded that users demand from the public administration infallibility and low prices, as well as maximizing water and sanitation services, so that the extrajudicial conciliation results in the lack of protection of the right of users in the consumption of services since the information required from users must be given before, during and after access to water, considering aspects such as the illiteracy of the population, charges for poor handling of valves neglecting calibration, charges for consumption not made, among others. However, the resource of extrajudicial conciliation is valid insofar as it serves as an information reference for the user and as a solution to have access to water in a short time.

Keywords: Extrajudicial conciliation, consumer protection.

I. INTRODUCCIÓN

La conciliación constituye un mecanismo de importancia cuando se busca resolver las controversias y conflictos generados por los denominados consumidores de bienes y servicios, así como de los proveedores, puesto que ella brinda soluciones a la problemática que se genera en la prestación de servicios sin tener que recurrir a un fallo judicial, otorgando ventajas relevantes en cuanto a tiempo y recursos utilizados por los usuarios al verse afectados en sus derechos. De esta manera, el funcionario a cargo ejecuta una labor fundamental en la dirección de los procedimientos para llegar a acuerdos consensuados. Particularmente, en el Perú, la escasa preparación de los magistrados, la baja calidad de las resoluciones, el grado de corrupción e ineficiencia se presentan en el sistema estatal para administrar justicia, es que aparece la conciliación extrajudicial como mecanismo alternativo para resolver conflictos. Es, pues, preponderante la tendencia a privatizar los conflictos para desjurisdiccionalizar sus posibles soluciones, ante un número creciente de reclamos que involucran principalmente al sector privado.

La presente investigación se realizó considerando la controversia generada por la vulneración de derechos respecto a los consumidores respecto a la recepción de servicios de agua potable y alcantarillado, transgrediéndose un derecho tanpreciado como es el derecho a la salud, que incluye su cuidado y protección, así como el acceso a poder controlar las enfermedades para garantizar su bienestar como ciudadanos usuarios de estos servicios, que esperan acceder a ellos acordes a la calidad de vida deseada en su ciudad. Si bien es cierto que en la actualidad existen normas que procuran garantías sobre la protección del derecho de los usuarios a este tipo de servicios; sin embargo, los procesos de reclamos generados en el último año evidencian que se vulneran sus derechos, principalmente los vinculados a la vida y la salud de las poblaciones, todo lo contrario a las garantías establecidas para su protección.

Por tal razón, las consecuencias producidas por tal vulneración, además de producir insatisfacción y desconfianza de parte de los consumidores, que son usuarios de estos servicios de agua potable y alcantarillado, a causa de cortes, sobrefacturación, reparaciones, entre otros, también se generan afectaciones sobre

los derechos a la vida, además de la salud y el control de enfermedades, vulnerando de esta forma los derechos contemplados en nuestra normativa constitucional.

Asimismo, los proveedores incumplen con la eficacia que debieran proporcionar estos procedimientos, principalmente en el amparo y custodia de los derechos fundamentales como consumidores de los mencionados servicios, de tal manera que en la atención de la EPS (Empresa Prestadora de Servicios), los usuarios no sienten un pleno resguardo de sus derechos, lo que genera mayor malestar en el entorno ciudadano.

En consecuencia, el presente estudio toma por finalidad abordar la situación que se presenta en el escenario de las EPS, por lo que se recurrirá a la aplicación de técnicas e instrumentos para recolectar información cualitativa, tales como la técnica de la entrevista que responde a procedimientos que recurre a las fuentes primarias de información, y la revisión documental que opta por el análisis de los documentos relacionados al fenómeno estudiado, tomando para ello como unidades de análisis los reclamos tramitados en la EPS EPSSMU S.A. ubicada en la ciudad de Bagua Grande, sobre los cuales se halla emitido una conciliación extrajudicial.

El problema de la investigación es: ¿La conciliación extrajudicial es eficaz en la protección de derechos de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022? Los problemas específicos de la investigación son:

Problema específico 1: ¿De qué manera la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A?

Problema específico 2: ¿De qué manera se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.? Los problemas específicos de la investigación son:

Como objetivo general, se busca: Analizar la eficacia de la conciliación extrajudicial en la protección de derechos de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022. Respecto a los objetivos específicos del estudio, se mencionan a continuación:

Objetivo específico 1: Determinar si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

Objetivo específico 2: Establecer cómo se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

Como supuesto general: La conciliación extrajudicial deviene en la falta de resguarda del derecho de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022.

Los supuestos específicos de la investigación son:

Supuesto específico 1: La conciliación extrajudicial en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A es ineficiente por la aplicación de la normatividad.

Supuesto específico 2: Los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A. son vulnerados por no brindar garantías para las condiciones de calidad de vida, a la salud y control de enfermedades.

Se justifica en la teoría porque se realizó un análisis jurídico del proceso de reclamo realizado por los usuarios como alternativa de solución por conflictos en la dotación de servicios de agua potable y alcantarillado en las condiciones que afectan la calidad de vida, es decir, todos los aspectos relacionadas al cuidado de la salud y al control de las enfermedades, tanto más en medio de una crisis generada por la pandemia y la crisis respecto a las condiciones económicas que afectan a todo el mundo. Además, se realizó el estudio de los mecanismos alternativos para alcanzar soluciones como la conciliación.

En la práctica, se desea contribuir a una mejor defensa respecto a la protección de los derechos de quienes consumen el servicio de saneamiento urbano para que éste pueda ser más eficaz. De este modo, el estudio favorecerá la descripción de las formas en las que se vienen dando la afectación de derechos de usuarios consumidores de los mencionados servicios, con lo que se pondrá de manifiesto la realidad peruana en la actualidad y que futuros estudios puedan adoptar las medidas requeridas para contrarrestar las acciones que vulneran los derechos de los usuarios del saneamiento urbano.

En lo metodológico, se accedió a la recolección de información mediante entrevistas y análisis de documentos que permitieron determinar la eficacia de la conciliación en los procesos de reclamo tramitados.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios precedentes a la presente investigación, se cuenta con estudios nacionales e internacionales referentes a Conciliación Extrajudicial y protección de derechos del consumidor en servicios de saneamiento urbano.

Estudios previos nacionales

En el contexto del Perú, se encontraron los siguientes antecedentes:

Aliaga y Huaynate (2020), tuvo como objetivo de investigación realizar la demostración de cómo se afecta el derecho al agua en poblaciones vulnerables ante la pandemia. Se trató de un estudio de tipología cualitativa, con fundamento en un diseño fenomenológico, la población de estudio fueron representantes y autoridades del fenómeno en estudio, la muestra la constituyeron dos abogados con experiencia en derecho constitucional, específicamente derechos humanos y fundamentales, además de la abogada de la institución de la Defensoría del Pueblo, así como de un ejecutante de la Autoridad Nacional del Agua, y un poblador de Huarochirí con características de vulnerabilidad por no contar con acceso al agua potable, y el muestreo correspondió a un tipo no probabilístico; disponiéndose de instrumentos empleados como entrevistas a cada sujeto de la muestra. Los principales resultados fueron que existe discriminación socioeconómica en cuanto al acceso al derecho al agua, el Estado no realiza la protección debida como derecho esencial para la vida humana. Se concluyó que se presenta una afectación al acceso del derecho del agua potable en las poblaciones vulnerables en tiempos de pandemia, haciéndose notoria la precariedad en condiciones pandémicas.

Tapia (2020), tuvo como objetivo de investigación la identificación y demostración de la existencia de vulneración del derecho fundamental al agua ejercida por la empresa municipal respecto al servicio que oferta de agua potable y alcantarillado. Fue un estudio de tipo mixto, con información cuantitativa y cualitativa, la población de estudio estuvo conformada por usuarios de los servicios que otorga la empresa municipal de Yunguyo, contándose con una muestra que la constituyeron 357 de los usuarios, y el muestreo fue de tipo probabilístico; así como se elaboran instrumentos para la revisión documental, encuesta estructura, entrevista y Test de prueba. Los principales resultados fueron que los usuarios de

estos servicios consideran en un 55% que presentan molestia en el servicio, un 30% conoce de la existencia de la planta de tratamiento para el manejo de aguas residuales. Por todo ello, este estudio concluyó que se presenta vulneración de derechos fundamentales de los usuarios respecto a su derecho a acceder al agua potable y a gozar de un ambiente sano y equilibrado en la ciudad de Yunguyo.

Castillo (2019), tuvo como objetivo de investigación realizar un análisis del cómo se desarrollan los procedimientos en los reclamos para la satisfacción de los usuarios en saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS de Sullana. Fue un estudio de tipo cualitativo, con nivel descriptivo-explicativo, la población de estudio fueron los operadores del derecho y la ciudadanía, la muestra correspondió a 40 operadores del derecho y 150 ciudadanos, y el muestreo aplicado fue de tipología no probabilística; los instrumentos dirigidos a la muestra fueron entrevistas y encuestas con aplicación de cuestionarios. Entre los resultados se halló que los procedimientos de la EPS-Grau de Sullana consideran en 47% que se califica como dentro de la normalidad, 42% que son lentos, 8% son ágiles y 3% es indiferente. Se concluyó que los procedimientos necesitan ser rediseñados para que mejoren en su funcionamiento por el alto grado de insatisfacción en el servicio que la EPS presta.

Estudios previos internacionales

A nivel internacional, se hallaron los siguientes estudios:

Higuera (2021) propuso una plataforma como alternativa para dar soluciones a las controversias en el consumo dentro del área comprendida por la Alianza del Pacífico, brindando sustento mediante el análisis de los problemas políticos e internacionales contemporáneos. Se trató de un estudio cualitativo que recogió información de los cuatro países implicados observando la regulación de Colombia, Perú, Chile y México. De esta forma, se consideró que la mediación era de uso práctico y común en los 4 países, manifestando que la cooperación intergubernamental es requerida para tal propósito.

Núñez (2018), tuvo como objetivo de investigación observar en la comunidad internacional la dualidad existente entre la defensa del derecho fundamental al agua y la existencia de grandes corporaciones internacionales para interferir en la legislación con fines de privatización y lucro. Fue un estudio de tipo cualitativo, con

nivel de investigación descriptiva, junto a un diseño poblacional sobre la ciudad de Guayaquil, cuya muestra correspondió a un solo caso de contrato bajo la concesión en servicios de agua potable y alcantarillado, de tal manera que el muestreo fue no probabilístico; el instrumento empleado fue la revisión documental. Los principales resultados fueron que toda mejora en el servicio son mecanismos de respuesta a los reclamos, tal es así que con solo brotes como la hepatitis y su difusión por medios de comunicación, se realizaron análisis del agua para detectar cualquier irregularidad futura. Se concluyó que el agua es inherente a la vida y necesaria para subsistir, presentándose en la legislación como recurso público, por lo que su falta de accesibilidad deja en estado de vulnerabilidad y precariedad a las poblaciones.

Carrizo (2018) tuvo como objetivo de investigación observar las Alternative Dispute Resolution (ADR) como el camino más adecuado para que usuarios y consumidores, así como los empresarios accedan a solventar sus conflictos utilizando una plataforma web gratuita. Se destaca esta alternativa como el medio más eficaz para resolver cualquier disputa debido a los incumplimientos de los contratos que se celebran de forma electrónica. Fue un estudio de tipo cualitativo, con nivel descriptivo, tomándose la Ley 7/2017 del 2 de noviembre como transposición de la Directiva 2013/11/UE para su análisis respecto a la garantía sobre los consumidores con residencia en la Unión Europea. Se concluyó en relación a la ley y su reglamento que se pretendieron crear vías extrajudiciales, caracterizadas por su sencillez, eficacia y rápida con miras al refuerzo de la confianza de los consumidores, sin embargo ambas normas se perciben aisladas, debido a que poseen diferencias en objeto y ámbito para que sean aplicadas.

En la presente investigación para lo relacionado al marco teórico referencial es necesario llegar a definir, explicar y sustentar la Ley de Conciliación, de acuerdo a las teorías que los diversos autores consideran en esta materia específica, a fin de esclarecer sus atributos en el entorno internacional y nacional. En ese sentido, es prioridad entender lo que es conciliación, por lo que para este estudio se asume que conciliación es aquel medio alternativo para resolver litigios o conflictos fundamentados en soluciones posibles en un entorno cooperativo e informal en el que participa un tercero, por lo tanto, la conciliación es un proceso cuyo fin es la negociación asistida.

Es de importancia, previamente, definir términos básicos que son esenciales como la conciliación y el consumidor. La conciliación, a decir de González (2020), señala que la conciliación viene a ser “un proceso de solución colaborativa de conflictos similar a la mediación, pero un poco más dirigida. La diferencia es que quien concilia establece bases de acuerdo o de arreglo. Puede ser judicial o extrajudicial” (p. 5). De esta forma, se pone de manifiesto concierte a una serie de pasos que busca dar por efecto una salida a un conflicto determinado bajo los términos de colaboración, un aspecto que puede compararse a la medicación, pero que guarda una mayor conducción específica. En tal sentido, se antepone tan solo el hecho de que quien establece la conciliación, determina además las reglas que configuran el acuerdo para dar arreglo al conflicto entre las partes.

Respecto a la definición de consumidor, Naciones Unidas (2017) señala para la Protección del Consumidor que es una definición convencional y flexible: “el término consumidor hace referencia, por lo general, a una persona física, con independencia de su nacionalidad que actúa principalmente con fines personales, familiares o domésticos” (p. 6). Es decir, el consumidor o usuario del servicio señala a un sujeto que contando con una nacionalidad busca la satisfacción según sean sus propósitos e intenciones en lo doméstico, familiar o personal. En estos aspectos, cabe diferenciar que cuando se habla de productos o servicios privados se refieren al sujeto como consumidor, pero cuando se trata de productos o servicios otorgados por el Estados, se hace referencia a usuarios.

En cuanto a la definición de Conciliación Extrajudicial es posible señalarla como un procedimiento que se sigue de forma voluntaria y confidencial para la toma de decisión para arribar a un acuerdo frente a un conflicto, proceso que además cuenta con intervención de un tercero que a su vez cuenta con poder de la proposición de alternativas para dar solución a las partes, de forma tal que si las partes concretar un acuerdo entre ambas, no hay necesidad de acudir a la justicia estatal. Asimismo, respecto a la Ley de Conciliación, el artículo 5 muestra el entendimiento respecto a un mecanismo alternativo que brinda una solventar soluciones de consenso ante el conflicto, que puede recibir la asistencia de un Centro de Conciliación o un juzgado de paz. Por tal motivo, se sustenta en los

principios de economía, celeridad, buena fe, veracidad y equidad; constituyendo un requisito previo al proceso ante la justicia (García et al., 2001).

De esta manera, entiéndase por negocio jurídico todo acto del cual se esperan efectos y se cumpla su finalidad. De tal forma que todo acto jurídico, a partir del enfoque del deber ser, tiene por finalidad o causa final, la producción de efectos caracterizados por su certeza y especificidad, y es a esto a lo que se denomina eficacia (Soria, 2015).

En la aplicación de la conciliación extrajudicial en el derecho comparado puede observarse diversas formas en su práctica, de manera tal que se resalta su ejecución en el Derecho Civil Peruano, tomando como fundamentos en la teoría y en la práctica, la forma en la que se aborda en países como Ecuador, Colombia, España y Estados Unidos.

Considerándose el contexto de Ecuador, en la Constitución de la República Ecuatoriana, está presente la conciliación en la Ley de Arbitraje y Mediación, el Código Orgánico General de Procesos, el Código de Procedimiento Civil, Código Orgánico de la Función Judicial, estableciéndose las figuras del arbitraje, así como la mediación y también la conciliación. Así, la figura de la conciliación se observa en el proceso judicial, al mismo tiempo que las anteriores son objeto de ser aplicadas antes y durante los procesos judiciales. Como tal, la conciliación es reconocida en la Constitución de 1978, siendo codificada en 1997, como posible alternativa para ofrecer soluciones a los conflictos, pero exenta de estar contenida dentro de la una ley específica, existiendo solo la Ley de Arbitraje y Mediación de 1997, reconociéndose sobre el artículo 55 la figura de la conciliación extrajudicial y la mediación en términos que ofrecen sinonimia, concibiéndose como proceder ante los conflictos entre las partes considerando la solución a partir de un acuerdo entre las partes conflictuadas, de forma voluntaria antes o durante los procesos judiciales (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006).

De esta manera, el juez tiene la posibilidad de derivar todo el caso procesual a un centro de mediación y ordenar el archivo, puesto que el artículo 47 de la Ley establece que el acta de acuerdo celebrada justamente contenga los resultados sentenciosos ejecutados y siendo cosa juzgada, se deben poner en ejecución las sentencias de última instancia mediante vía de apremio conforme a lo que se señala

en el artículo 9 del Instructivo Derivación de Causas Judiciales a Centro de Mediación (Instructivo Derivación de Causas Judiciales, 2016). Para el año 2009, se dio la promulgación del Código Orgánico de la Función judicial, regulándose las facultades y obligaciones de sus órganos, en lo que se señaló como una facultad de los jueces la convocatoria de partes actores del proceso para una audiencia de conciliación. En la actualidad, promulgado el Código Orgánico General de Procesos, se dio la derogatoria del Código Civil y la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, de tal manera que la normativa se condensó respecto a sus procedimientos en toda materia, salvo la electoral, constitucional y penal, previendo a la conciliación como forma extraordinaria para concluir el proceso.

En el caso de Colombia, se adoptó la figura de la conciliación debido a la crisis extrema que padecía el país respecto a la administración de su justicia, buscando dar celeridad mediante la conciliación para hacer ágil y descongestionar las oficinas judiciales de los casos a solucionar, por lo que se presenta en la esfera contenciosa administrativa que se observa en la Ley 23 de 1991. De esta manera, la conciliación fue el mecanismo más favorable para garantizar solución a los conflictos. En este flujo de ideas, Romero (2006) sostiene que las materias posibles de conciliación en el derecho administrativo sugieren considerar casos en los que es posible llegar a un acuerdo, pero sin legalidad en el acto, sino respecto a sus efectos patrimoniales. Dicho de otra manera, los hechos que se estiman conciliar tienen que estar previamente indicados en la ley y efectuarse un estudio del caso para su aplicación, pues el Estado colombiano no reconoce por vía de la conciliación cualquier liberalidad, de ahí que cada vez que se requiera la aplicación de la conciliación se deba observar el ordenamiento jurídico y la jurisprudencia existente.

La conciliación en Colombia en lo contencioso administrativo se encuentra en la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998, decreto 1818 de 1998, la ley 640 y 678 de 2001. De esta forma, la figura de conciliación procede únicamente en aquellos conflictos ventilados frente a la nulidad y el derecho restablecido, la reparación directa como acción, así como también la acción contractual, señalándose en el artículo 56, contenida en el Decreto 1818, que los sujetos con personería jurídica de derecho público pueden ejercer la conciliación, total o parcial, mediante su

representación legal o apoderado, para tratar los conflictos particulares y de contenido económico bajo competencia de la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. De otra parte, el Código Contencioso Administrativo en sus artículos 84 y 227 no reconoce o admite la conciliación en los actos de nulidad simple y electoral, puesto que generan conflicto de naturaleza particular y contenido patrimonial, por lo que no es conciliable. En igual situación se consideran los asuntos tributarios (Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos, 1998).

En el caso de España, el derecho español, la conciliación genera interés porque tiene grado de sentencia bajo la regulación de la jurisdicción contencioso-administrativa, por lo cual se presenta con novedad en la Ley 29 del 13 de julio de 1998, que regula lo contencioso administrativo en la exposición de motivos, dejando constancia de su novedad en la legislación, precisándose el otorgarse acuerdo de conciliación judicial el mismo valor o fuerza de sentencia para sus efectos de puesta en práctica forzosa, reforzándose la forma de finiquitar el proceder de término al conflicto. De esta manera, según Bremond (2013), la aplicación de la conciliación en determinadas materias se precisa tres circunstancias, de tal forma que la Administración esté en capacidad de transar con otras administraciones y con particulares en un litigio judicial. Éstas son: materias disponibles, voluntad de las partes y requisitos formales, todas con marco de ley, pudiéndose transigir cuando el interés es público, se señale un órgano con competencia y procedimientos determinados.

Asimismo, se observa dentro de la normativa la regulación de la jurisdicción contencioso-administrativa, puesto que se observa viable la conciliación en asuntos sujetos a transacción, de manera esencial respecto a la estimación de cantidad, así como que los acuerdos no se contrapongan al orden jurídico establecido y no lesione al interés público o al interés de terceros (Ley 29,1998).

En el caso de Estados Unidos, Serrano (2022) señala que pese a la propensión a los conflictos, Estados Unidos desarrolló uno de los sistemas más avanzados para resolver conflictos fuera del sistema judicial, mediante mecanismos de mediación y arbitraje. Por ejemplo, en California un 11% de hechos casuísticos

en materia civil se resuelve por la mediación, en contraste con New York en los que se presenta situación similar pero en 2%. En ese sentido, existen los Alternative Dispute Resolution (ADR) en países de derecho común anglosajón, los que se desarrollaron en el sistema legal inglés, cuyo origen data de la antigua conquista normanda.

En Estados Unidos, durante el periodo colonial holandés y británico, se dio el arbitraje comercial en Nueva York, en el que se desconfiaba de los abogados por amenazar la armonía cristiana, evitándose los tribunales y prefiriendo la mediación como proceso inequívoco para dar solución a las controversias de la comunidad. Así, un grupo de varones pertenecientes a estas comunidades oían las pretensiones, estimaban la responsabilidad, evaluaban el daño y garantizaban la reconciliación entre las partes. De esta forma, en el periodo colonial, el arbitraje informal era la norma. Los ADR encontraron lugar en la Ley de Patentes de 1790, para el arbitraje de solicitudes contrapuestas de patentes, lo que dio origen a la creación de un consejo decisorio, generándose su institucionalización a fines del siglo XIX.

De acuerdo con San Cristóbal (2013) en el transcurso de los años 60 y 70 en el contexto del siglo XX, la justicia norteamericana se mostraba insostenible, presentándose un gasto legal superior a la facturación de la industria siderúrgica, con 18 millones de pleitos civiles en ciernes, por lo que se evidenciaba que uno de cada diez adultos norteamericanos hacía conflicto. Ello obligó el uso de sistemas alternativos al proceso, siendo el mini juicio, el arbitraje, la conciliación, la mediación y la evaluación preliminar independiente los más utilizados. De esta manera, puede observarse que la conciliación en Estados Unidos es un medio alternativo para resolver conflictos o arreglar diferencias, pero que convoca necesariamente a un conciliador para proceder a ello dialogando con las partes por separado para resolver las diferencias entre los involucrados.

Respecto a la Conciliación Extrajudicial en el Perú, en 1998, un 13 de enero, se hizo vigente la Ley de Conciliación Extrajudicial, con la declaración de interés nacional dada la necesidad de institucionalizar y desarrollar la figura de la conciliación como alternativa idónea para dar solución a los conflictos. Su reglamento se aprobó mediante Decreto Supremo 001-98-JUS estableciendo los

procedimientos de cómo debía realizarse la conciliación extrajudicial. Históricamente, esta figura que ya existía, se genera en la Constitución de Cádiz de 1812, cuya exigencia en los ciudadanos españoles y sus colonias invocaba al agotamiento de la vía conciliatoria frente a los alcaldes locales, ante quienes se interponía las demandas por litigio.

En el Perú de 1823, en su Constitución Política, artículo 120, afirman Leturia & Morey (1998), no podía generarse una demanda civil, sin antes darse los intentos de conciliación ante la presencia de un juez de paz. De otro lado, la Constitución de 1826, planteó que los jueces de paz existieran en cada poblado para que se den las conciliaciones, con lo que no se podían admitir demandas civiles sin el previo requisito. Fue en 1912 que la norma fue derogada, estableciéndose tiempo después dentro del Código Procesal Civil de 1993 la audiencia conciliatoria para su operación en los procesos contenciosos.

Tomando en consideración, conforme a lo que señala Aguirrezabal, (2018) los principios que se aplican a los procedimientos extrajudiciales a fin de llegar a la resolución de los conflictos respecto al consumo para protección a los consumidores de bienes o usuarios de los servicios, es de resaltar la necesidad de brindar confianza a empresarios y consumidores sobre la posibilidad de los conflictos y de su tratamiento de forma equitativa y eficaz, lo que conllevó a la creación y funcionamiento de procesos extrajudiciales en materia de consumo para atender debidamente al nivel deseado de protección de los consumidores. Estos principios que todo órgano jurisdiccional debe respetar son: representación, libertad, legalidad, eficacia, contradicción, transparencia e independencia.

De acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, se disponen de principios que competen a las autoridades administrativas: (a) Principio de legalidad, razón de que las autoridades actúan con respeto a la Constitución, la ley y el derecho, según la facultad atribuida y con el fin para el cual es conferida, (b) principio del debido procedimiento, con el derecho de exposición de argumentos, oferta y producción de pruebas, a fin de obtener una decisión fundada, (c) principio de impulso de oficio, (d) razonabilidad, (e) imparcialidad, (f) informalismo, (g) presunción de veracidad, (h) conducta procedimental, (i) celeridad, (j) eficacia, (k) verdad material, (l) simplicidad, (m) uniformidad, (n) predictibilidad y (ñ) privilegio de controle posteriores. Entre estos principios, la

eficacia señala que los sujetos inmersos en el proceso deben cumplir el fin del acto procedimental, por encima de los formalismos que no lo hagan válido, no determinen sobre la decisión final, además de que no reduzcan las salvaguardas de los procedimientos, ni sean causa de indefensión sobre los sujetos administrados. La eficacia supone que el fin del acto otorgue privilegio sobre las formalidades establecidas que no sean esenciales, con ajusta al marco normativo aplicable, cuya validez es garantía de fin público.

En la aplicación del derecho a la protección del consumidor, Kisoová & Dubcová (2021) sostienen que actualmente, debido a las divergencias en el mundo a causa de la crisis sanitaria, en un corto periodo de tiempo, los países deben enfrentarse a un problema que les afecta y repercute en correspondencia a la protección del consumo en los ciudadanos. En tal sentido, como antecedentes a este derecho, es necesaria la definición de algunos conceptos. Respecto a la definición que concierne al derecho de proteger a consumidores y usuarios, Aguirrezabal (2018) señala que la figura del consumidor no guardó mayor importancia hasta el fin del siglo pasado, conforme al orden económico y social que se configuraba ante el nuevo siglo XXI, dado que se tenía en mente que el mercado como sistema era capaz de mantener un equilibrio económico, asegurando la protección de usuario y consumidor. Sin embargo, ante el desarrollo de la economía, se produjo una tendencia característica de los monopolios en los mercados, por lo que el Estado debió intervenir en representación del ciudadano o usuario de aquellos bienes y servicios, por lo que su poder quedó institucionalizado en aras de proteger la libertad del individuo respecto a sus vínculos económicos. Esto se hizo más evidente aun cuando se dio la contratación en masa, que genera términos contractuales uniformes y condiciones generales para los contratos, a modo de respuesta ante la necesaria distribución de productos y servicios con características de homogeneidad.

Al considerar, la definición del Derecho a la Protección del Consumidor, Kuri & Salas (2015) sostienen que la protección del consumidor refiere a una agrupación de normas que ofrecen vías legales a una clientela o usuarios distintos para que puedan ejercer el reclamo por sus derechos en situaciones de vulneración a causa de los productos que son consumidos por estos. La razón del conflicto o problema

se indica en la ignorancia de las normativas puesto que los mecanismos establecidos no son nuevos pero se desconocen, pese a las facilidades de información existentes en el mercado, lo que genera obligaciones en los funcionarios respecto al cumplimiento de los derechos de usuarios y consumidores. Por su parte, Robledo et al. (2017) resaltan que la protección de consumidores se da frente a situaciones que signifiquen riesgos respecto a la salud y la seguridad, resaltándose sobre los bienes que éstos no generen daño alguno en situación normal de ser usado y es menester querer proteger contra los efectos nocivos que vayan en contra de la salud, la vida o la integridad de estos. Sin embargo, ello difiere de la vulneración del derecho a la recepción de productos de calidad, es decir, productos que brinden garantía legal, las ofertadas y las que son habituales de encontrarse en el mercado. Asimismo, Ramos (2018) señala que el derecho del consumidor es una denominación otorgada a una agrupación de normas y reglas expedidas por el poder público con el propósito de generar protección al consumidor o usuario en un mercado de bien y servicio.

En la aplicación del derecho a la protección del consumidor, bajo la observancia del derecho comparado, pueden percibirse diversas formas en su práctica, de manera tal que se resalta su ejecución en el Derecho Civil Peruano, tomando como fundamentos en la teoría y en la práctica, la forma en la que se aborda en países como Ecuador, Colombia, España y Estados Unidos.

Respecto al Ecuador como caso de observación, según Kuri & Salas (2015) el Ecuador cuenta con los medios que brindan a un cliente o usuario la posibilidad de reclamar por sus derechos, lo que se origina en la Constitución del Ecuador de 1998 en el artículo 23, numeral 7, estableciéndose la obligatoriedad del Estado en dar garantías al derecho de obtención de bienes y servicios públicos y/o privados, los que se usan con libertad y que se pueden caracterizar por una insuperable calidad, respaldando a la ciudadanía para acceder a información verídica y pertinente respecto al contenido y los atributos de los bienes, sean productos o servicios los que se brindan.

Asimismo, el artículo 92 y artículo 244 con el numeral 8, los que plantean mecanismos en relación al control de calidad, procedimientos para la defensa del usuario, la indemnización y reparación por cualquier deficiencia, daño y mala

calidad de los bienes; así como los deberes del Estado con énfasis en la protección de los derechos de consumidor y usuario, sancionando los fraudes, los recursos publicitarios engañosos, los productos adulterados, pesos y medidas alteradas, así como las normas de calidad incumplidas.

En el caso de Colombia, a decir de Robledo et al. (2017), Colombia cuenta con decretos reglamentados en la Ley 1840, promulgados en 2011, en conjunto con instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, que ostenta a la información como principio general. Por ello, en su artículo 1 de principios generales se sostiene como objetivo la protección, promoción y garantía de la efectividad y libre ejercicio del derecho del consumidor, amparándose el debido respeto a la dignidad e intereses económicos, permitiéndosele acceder a la información adecuada para que efectúen elección bien fundada. De esta forma, es de reparar en la consideración relevante que se concede a la información para orientar a los consumidores y usuarios en elegir de manera consciente y bien fundada, es decir, considerando y valorando sus propias necesidades.

Este aspecto de la información como guía orientadora de quienes usan y consumen los servicios y bienes, excedería lo concerniente a los contratos, que se orientan a evitar que la contraparte acreedora pueda defraudar. Por ello, los autores mencionados en el párrafo anterior señalan que el Estatuto del Consumidor se conduce a modo de ejercerse una función de asesoría para los beneficiarios de la ley, que favorezca una mejor elección y uso eficiente del bien elegido. Sin embargo, el énfasis persiste en el artículo 3 de Derechos y deberes de los consumidores y usuarios, estableciéndose el derecho a que todo usuario o consumidor sea informado, accediendo a la información verídica, transparente, verificable, oportuna, precisa e idónea sobre los bienes que se oferten o se coloquen en movimiento, así como la exposición al riesgo derivada de su consumo o uso, los procedimientos para proteger sus derechos y a forma en la cual ponerlos en práctica.

En el caso de España, de acuerdo con Sánchez (2020), la legislación en España respecto al Derecho al Consumidor comenzó como parte del Derecho Comunitario y la Constitución Española de 1978, autorizada por las Cortes en sesión plenaria y ratificada por referéndum por el pueblo español aquel mismo año.

Se convirtió de este modo en la primera figura taxativa sobre la defensa del consumidor, encontrándose en el artículo 51 que los poderes públicos brindan garantía en defensa de la protección de consumidores y usuarios a través de procederes caracterizados por su eficacia, además del legítimo interés económico, así como la seguridad y la salud. A esta idea se suma que dichos poderes públicos promueven la información y educación de quienes se quiere proteger, fomentando su organización y oyendo aquellas cuestiones que les afectan, bajo la observancia de la ley. De acuerdo con ello, la ley regula el comercio interior y la autorización de todo producto comercial.

En los procedimientos ante el Tribunal Constitucional, la protección al consumidor guarda un perfil multidisciplinario, englobándose en la norma civil, mercantil o procesal (STC 71/1982). Existe un Catálogo de derechos por Ley 26/1984 (24.07.84) Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyos preceptos reconocen: La protección frente a riesgos que atenten contra la salud o la seguridad, considerándose el que sean indemnizados o se les haga reparación de existir daño y perjuicio sobre los afectados, así como a ser informados y educados en referencia a los productos o servicios, además de participar en los procederes de la elaboración de los dispositivos de generalidad que generan efectos directos, y finalmente a la libertad de organización. Mediante Real Decreto Legislativo 1-2007 se aprobó la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, vigente actualmente.

Existen dos perspectivas del Derecho del Consumidor, la primera versa sobre la competencia y su defensa en un plano horizontal de reciprocidad entre empresas u organizaciones. La segunda señala la relación vertical de las empresas y los consumidores, puesto que la empresa siempre ha de contar con mayor información sobre el producto o servicio ofrecida al consumidor o usuario. En tal contexto, la Unión Europea influyó mucho en los criterios adoptados por el derecho español, manifiesto en las Directivas en materia propia del Derecho de Consumo. A este respecto, no existe afirmación de una obligación de suministro de información por parte del empresario (productor o proveedor), señalándose al Estado como cabeza de las autoridades llamadas a proteger al consumidor y a las organizaciones que puedan promover sus derechos, evocando la figura de la participación del derecho de consumo.

En el contexto europeo, existe un papel activo que desempeña la Comisión Europea para transitar hacia la cultura verde y digital, aumentando la protección del consumidor y la resiliencia durante y después de la pandemia de Covid-19, que generó retos significativos en la vida diaria de los consumidores (European Commission, 2020).

En el caso de Estados Unidos, señala las Naciones Unidas (2017) que el 15 de marzo de 1962, el Presidente Kennedy afirmó en su mensaje que todos somos consumidores por lo que somos afectados por toda decisión económica realizada por toda organización pública y privada, dado que en la forma en la que se podía permitir el despilfarro en el consumo, no era posible permitir ineficiencias en las empresas o la administración. De tales afirmaciones, se desprendió una declaratoria de acciones legislativas y administrativas: el derecho a la información, derecho a la seguridad, derecho a elegir y derecho a la escucha. De esta manera, la Asamblea General de las Naciones Unidas, un 9 de abril de 1985, dio por aprobada las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.

En tal orientación, se crea además la Federal Trade Commission como encargada de vigilar actualmente la ejecución de leyes y regulaciones sobre la protección del consumidor a fin de que se cumplan, por lo que establece mecanismos de información y tramita denuncias, junto al Department of Justice. También existen instituciones y oficinas estatales para hacer cumplir las regulaciones estatales y federales, sean éstas de naturaleza general o específica. Así se gestaron organizaciones civiles que mostraron un alto grado de especialización jurídica en los aspectos vinculados en la protección del consumidor.

El mencionado derecho a la protección considera el manejo litigios penales y civiles y asuntos relacionados que surgen de los estatutos federales que protegen la salud, la seguridad, la seguridad económica y la integridad de la identidad de los consumidores. La Sucursal es responsable de las acciones penales y civiles según los estatutos administrados por la Administración de Alimentos y Medicamentos, la Comisión Federal de Comercio y la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor, y según ciertos estatutos administrados por la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras. La Rama también defiende

contra los desafíos a los programas y políticas gubernamentales en áreas relacionadas con el consumidor, incluidas las acciones de la Administración de Alimentos y Medicamentos y la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (The United States Department of Justice, 2022).

En el Perú, en cuanto a la Protección del Consumidor, se trata de un derecho que se origina en la Constitución de 1979, y se dispone del Decreto Supremo 036-83.JUS respecto a las medidas extraordinarias en materia económica en defensa del interés de los consumidores en la que se realiza la definición primigenia sobre el término consumidor aseverando que se trata de “quien mediante contrato verbal o escrito adquiere bienes, fungibles o no, o la prestación de algún servicio”. En tal ruta de definiciones, también señala a los proveedores.

De esta manera, se concibe que todo ciudadano es consumidor y que es merecedor de derechos durante su actividad diaria, por lo que es un “ciudadano consumidor”, puesto que el consumo es una fase connatural a la vida del ciudadano. Esta acepción es una forma abstracta, diferente a la definición de forma concreta expresa en los atributos de derechos a quien participa de actos de consumo establecidos.

En la Constitución de 1979, artículo 110, se indicaba que el régimen económico republicano se basa en principios de justicia social con orientación a la dignidad del trabajo que es generadora de riqueza y medio por el cual la persona humana se realiza. De esta manera, el Estado ejerce la promoción del desarrollo por medio del crecimiento de la producción y productividad, el uso de los recursos de forma racional, el empleo y la distribución en condiciones de igual del ingreso. Para ello, se promueven los sectores productivos y se da defensa de los intereses de quienes consumen.

El Decreto Supremo 036-83.JUS emitido el 22 de julio de 1983 respecto a las Normas de Protección a los Consumidores concuerda con el artículo 110 de la Constitución de 1979. En el artículo 4 del decreto supremo se consideró Consumidor a aquel que celebra contrato verbal o escrito, adquiriendo bienes, fungibles o no, incluyendo a la prestación de un servicio.

También está el Decreto Legislativo N° 716 Ley de Protección al Consumidor (07.11.91), incluyendo derechos esenciales en otros Estados y por organismos

internacionales, contribuyendo a un cambio de importancia para el desarrollo del mercado dando dinamismo a la figura del consumidor situándolo en un marco legal al interior de un sistema de libre mercado. En su artículo 3 considera consumidores o usuario a personas naturales o jurídicas que disfrutan, utilizan o acceden a los productos o servicios como destinatarios finales. Esto se complementó con la Resolución 101-96-TDC declarada por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, del 18.12.1996, añadiendo a lo indicado en el mencionado artículo 3° del D.L. N° 716, que el bien o servicio es para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato.

En la Constitución Política de 1993, se instituyó la protección al consumidor mediante el artículo 65° que destaca al Estado como defensor de los intereses de consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre bienes y servicios disponibles en el mercado, además de velar por la salud y seguridad poblacional. De acuerdo a la Constitución Política de 1993, la defensa de los consumidores y usuario se contempla desde dos vertientes: Establecer un principio rector sobre las acciones estatales y consignar un derecho personal y subjetivo. Este último consiste en la acción defensiva, es decir, reconocer la facultad de los consumidores y usuarios de exigencia sobre el Estado de un comportamiento determinado en caso de transgresión o desconocimiento sus legítimos intereses.

También se extendieron la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor (17.07.2000). Del mismo modo, el Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor (11.12.2000), en que se confirma la noción de consumidor.

Asimismo, el Decreto Legislativo N° 1045 Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (26.06.08), que generó modificaciones en la definición conceptual del consumidor, además del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, agregando la actuación en ámbito ajeno, sea actividad empresarial o profesional, incluyendo de forma excepcional a los microempresarios que demuestren la situación de asimetría informativa con el proveedores sobre productos o servicios que no se vinculan al giro del negocio. Con ello, se protegió al consumidor cuyas acciones son diligentes de forma ordinaria, según las

circunstancias. Esta noción siguió presente en el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM Texto Único Ordenado de la Ley del sistema de Protección al Consumidor (29.01.09)

El D.S. 007-2010-PCM (28.07.2010) que obliga a los establecimientos abiertos al público a contar con un Libro de Reclamaciones y remitir al INDECOPI cada reclamo que se reciba, incluyendo descargos.

Finalmente, se promulgó la Ley 29571 del 2 de septiembre de 2010 con la emisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con lo que se da un cambio de paradigma que incluye al consumidor como fuerza impulsora del mercado, con prioridad prevalente.

De esta manera, quedan confirmadas las premisas anteriores, pero con gran cambio respecto a la contratación del consumo, siendo la mayor preocupación “El Consumidor”. La contratación de consumo se deriva de la contratación masiva expresa en el contrato por adhesión y cláusulas generales de contratación. De esta forma, el simple sujeto de derecho pasó a ser “El Consumidor” reformándose el derecho privado.

Conviene destacar que las relaciones jurídicas de consumo implican considerar al Derecho del Consumo como disciplina mixta cuyo objeto es la relación de consumo.

Tabla 1

Legislación Comparada Ecuador

Legislación Comparada	Norma	Situación Jurídica	Conexiones	Medidas adoptadas en materia de Derecho al Consumidor
ECUADOR	Constitución del Ecuador de 1998	Constitución derogada	1998	<ul style="list-style-type: none"> - Artículo 23.-Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes: 7. El derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. - Artículo 92.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos. Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta. El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos. El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. - Artículo 244- Dentro del sistema de economía social de mercado al Estado le corresponderá: 8. Proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.

Tabla 2

Legislación Comparada Colombia

Legislación Comparada	Norma	Situación Jurídica	Conexiones	Medidas adoptadas en materia de Derecho al Consumidor
COLOMBIA	Ley 1480	Ley aprobada por el Congreso	12/10/2011	<p>- Artículo 1.- Principios generales. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad. 2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. 3. La educación del consumidor. 4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. 5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia <p>- Artículo 244- Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado. 1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores. 1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. 1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa. 1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.
	Decreto N° 254	Ley aprobada por el Congreso	2022	

1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

1.9. Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

1.11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

2. Deberes.

2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

Artículo 4°. Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor. Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor. En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.

Tabla 3

Legislación Comparada España

Legislación Comparada	Norma	Situación Jurídica	Conexiones	Medidas adoptadas en materia de Derecho al Consumidor
ESPAÑA	Constitución Española de 1978	Constitución derogada	1978	- Artículo 51.- 1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. 2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca. 3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales
	Ley 26/1984 Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios	Ley aprobada por Jefatura del Estado	24/07/1984	- Artículo segundo. 1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios: a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad. b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales. c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos, d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute. e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas. f) La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones- de inferioridad, subordinación o indefensión.
	Real Decreto Legislativo 1-2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	Ley aprobada por Jefatura del Estado	16/11/2007	- Artículo 3. Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable. 1. A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. 2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

Tabla 4

Legislación Comparada Estados Unidos

Legislación Comparada	Norma	Situación Jurídica	Conexiones	Medidas adoptadas en materia de Derecho al Consumidor
ESTADOS UNIDOS	Ley de la Comisión Federal de Comercio 15 USC §§ 41-8, según enmienda	Ley aprobada por el Congreso	26/09/1914	<p>§41. Se establece la Comisión Federal de Comercio; afiliación; vacantes; sello</p> <p>Se crea y establece una comisión, que se conocerá como la Comisión Federal de Comercio (en adelante, la Comisión), que estará compuesta por cinco Comisionados, quienes serán designados por el Presidente, por y con el consejo y consentimiento del Senado. . No más de tres de los Comisionados deberán ser miembros del mismo partido político. Los primeros Comisionados designados continuarán en sus cargos por períodos de tres, cuatro, cinco, seis y siete años, respectivamente, a partir del 26 de septiembre de 1914, el término de cada uno será designado por el Presidente, pero sus sucesores serán designados por períodos de siete años, excepto que cualquier persona escogida para llenar una vacante será nombrada únicamente por el término no vencido del Comisionado a quien sucederá: Disponiéndose, sin embargo, que al expirar su término en el cargo, un Comisionado continuará sirviendo hasta su el sucesor deberá haber sido designado y deberá haber calificado..1 El Presidente elegirá un presidente de entre los miembros de la Comisión. Ningún Comisionado podrá dedicarse a ningún otro negocio, vocación o empleo. Cualquier Comisionado puede ser destituido por el Presidente por ineficiencia, negligencia en el cumplimiento del deber o mala conducta en el cargo. Una vacante en la Comisión no menoscabará el derecho de los Comisionados restantes a ejercer todos los poderes de la Comisión.</p> <p>La Comisión tendrá un sello oficial, el cual será notificado judicialmente.</p>
	Ley de Equidad de Revisión del Consumidor 15 USC §§ 45b	Ley aprobada por el Congreso	27/06/2022	<p>La Ley generalmente hace que las disposiciones de los contratos de forma entre vendedores y consumidores individuales sean nulas desde el principio si las disposiciones: (1) prohíben o restringen que las personas revisen los bienes, servicios o conducta de los vendedores; (2) imponer sanciones o tarifas a las personas por dichas revisiones; o (3) exigir a las personas que transfieran los derechos de propiedad intelectual en dichas revisiones. La Ley también prohíbe a los vendedores ofrecer contratos de forma con tales disposiciones. La Ley contiene ciertas excepciones, incluidas las disposiciones contractuales que prohíben la presentación de información confidencial, privada o ilegal.</p>

En referencia a las Empresas Prestadoras de Servicio, en el 2004 inició actividades la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), creando normas administrativas y de fiscalización sobre los servicios respecto a su calidad. Asimismo, se hizo cargo de regular los sistemas comerciales, la relación con Empresas Prestadoras de Servicio (EPS) y los usuarios de estos servicios. De esta forma, la autoridad supervisa a las EPS, mediante indicadores de gestión formulados en Planes Maestros Optimizados (PMO), lo que permite que se elaboren informes anuales con benchmarking a nivel nacional. Cabe anotar que estos organismos surgen para velar por que se realice el ejercicio debido con plena sujeción al orden jurídico, en respeto al derecho del consumidor y usuario, los que anhelan la satisfacción de sus necesidades. Estos organismos son de vital importancia, puesto que como toda autoridad administrativa, debe su actuar al servicio del interés general, lo que incluye no solo sus competencias legalmente establecidas, sino además su función instrumental como garante efectivo de la satisfacción de necesidades básicas de consumidor y usuario, quienes constituyen el centro de toda actividad económica en términos señalados por el Tribunal Constitucional.

Al respecto de las EPS, son empresas autónomas, sujetas a derecho privado según Art. 35° de la Ley de Municipalidades, cuyo fin es mantener y mejorar las redes de servicios. Existen 50 empresas que realizan servicio a un aproximado de 19 millones de sujetos en todo el Perú. En la Tabla 1 se puede apreciar el número de EPS que funcionan en el Perú para efectos de oferta del servicio de saneamiento urbano y rural, siendo estas 49 en su totalidad.

Tabla 5

Número de EPS en Perú

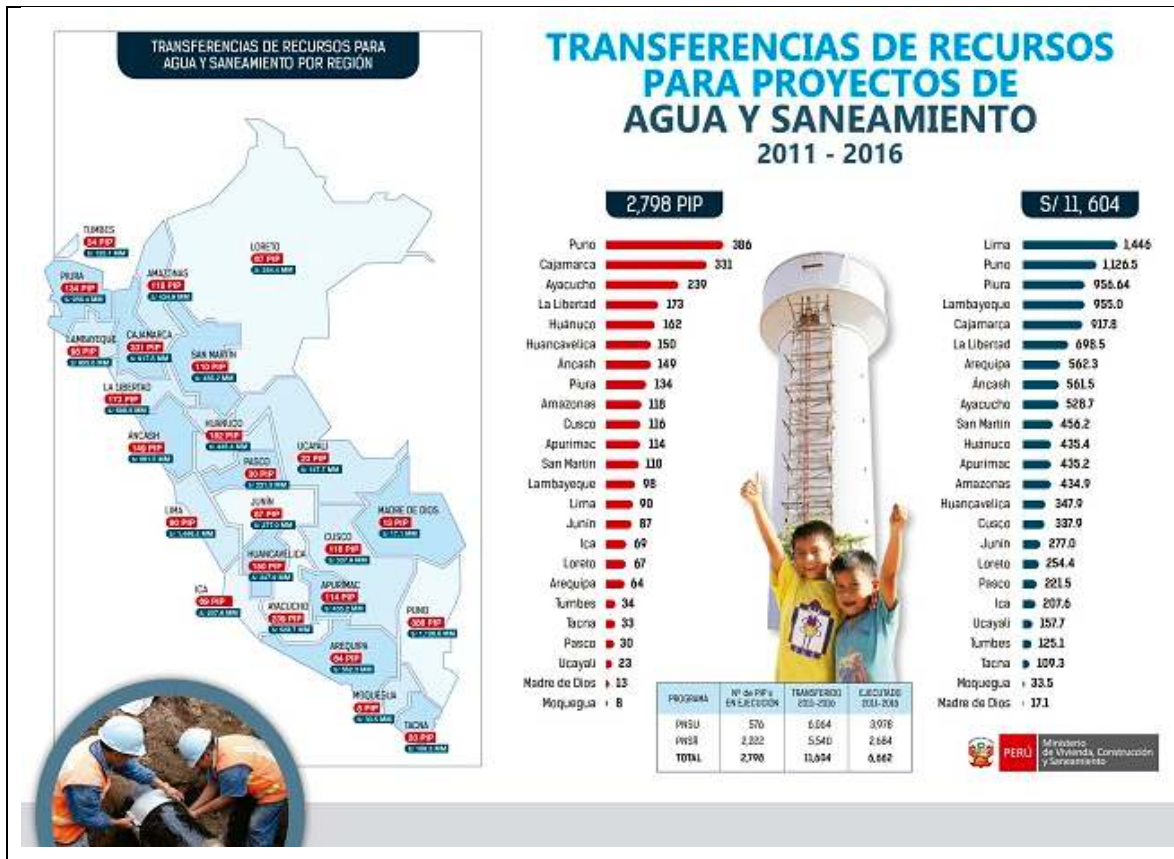
Cantidad	Tamaño	Conexiones	Población
16	Grandes	Entre 40 mil y 250 mil conexiones	9.5 millones de personas
13	Medianas	Entre 15 mil y 40 mil conexiones	
20	Pequeñas	15 mil conexiones	

Fuente: Sunass (2022).

También es posible observar que estos organismos funcionan bajo las prerrogativas del Estado peruano. En la Figura 1 puede observarse la asignación presupuestal de estas para brindar el acceso al servicio de agua potable y alcantarillado.

Figura 1

Recursos asignados a proyectos de agua y saneamiento 2011-2016



Fuente: Sunass (2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con fines del desarrollo de la investigación, se siguió metodológicamente una investigación cuyo enfoque fue cualitativo, puesto que su objetivo consistió en la observación de la realidad reconstruida a partir de los autores revisados en la disciplina del derecho (Hernández & Mendoza, 2018). Esto supuso realizar un estudio de los hechos de forma simultánea suscitada por el contexto que rodea a las variables de estudio.

La presente investigación fue descriptiva porque tiene por propósito determinar aquellos aspectos, atributos característicos y propiedades sobre el fenómeno estudiado mediante análisis describiéndose las tendencias propias de los sujetos observados (Hernández & Mendoza, 2018), asimismo, “por la naturaleza de este estudio, al ser univariado, se deben tener en consideración los factores que se encuentran en el entorno de la misma” (Ochoa-Pachas y Yunkor-Romero, 2020, p. 5)

Igualmente, la investigación fue analítica, debido a que se recurrió en esencia al método deductivo, por lo que se definieron proposiciones específicas, desde las cuales se plantearon ideas generales; por lo que reside en un proceso de análisis basado en principios respecto a un tema determinado, el que una vez llevado a la comprobación y verificación se estima su validez por principio y se lleva a la respectiva aplicación en contextos de particularidad (Prieto, 2017).

En correspondencia con los aspectos señalados anteriormente, la investigación siguió un diseño no experimental, debido a que no se puso en práctica manipulación deliberada sobre las variables o categorías en estudio; por lo contrario, se observó y analizó la realidad existente de acuerdo al tema en estudio, para que pueda analizarse y contrastarse con las teorías vigentes de la disciplina del derecho. En aplicación del diseño de investigación, se evaluó la conciliación extrajudicial y la protección de derechos en el consumo de servicios de saneamiento respecto a los usuarios de los mismos.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías son aspectos en los que se puede dividir el problema general de investigación, pudiendo clasificarse en parte, dimensiones o elementos, los que se modifican y afinan durante el proceso de indagación.

Tabla 6

Matriz de categorización

N°	Categoría	Subcategoría	Indicador	Técnica
1	VI: Conciliación Extrajudicial	Finalidad	Problemas de conciliación	Entrevista
		Objetivos	Recepción Investigación y análisis Conciliación	Entrevista
2	VD: Derecho de protección al consumidor	Finalidad	Acuerdo Objeto del proceso	Análisis documental (reclamos y conciliaciones)
		Objetivos	Afectación	Análisis documental (reclamos y conciliaciones)

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio

En lo relacionado al escenario del presente estudio, lo constituyó la empresa de saneamiento EPSSMU S.A. en el Distrito de Bagua Grande, lugar donde se realizaron todas las actividades de recopilación de información para efectos de la presente investigación.

Se seleccionaron los reclamos presentados durante el año 2022, durante los meses de enero a marzo, eligiéndose el caso más representativo para su análisis, toda vez que son los que mayor conocimiento proporcionan acerca de las conciliaciones extrajudiciales y la protección de derechos de usuarios en el consumo de servicios de saneamiento.

3.4. Participantes

Los participantes en este estudio son aquellos sujetos que pueden brindarnos información a partir de la experiencia con la que cuentan sobre la temática tratada, específicamente de la especialidad del Derecho. En tal sentido, se seleccionó a los funcionarios que atienden los reclamos de los usuarios del servicio de saneamiento, ubicados en EPSSMU S.A. – Bagua Grande, a quienes se les consultará sobre los casos de vulneración de derechos de protección al consumidor.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo metodológico, se recolectó información mediante la técnica de entrevistas y análisis de documentos que permitan determinar la eficacia de la conciliación en los procesos de reclamo tramitados.

Los instrumentos que fueron utilizados son:

Análisis documental: Aquí se tomaron en cuenta los reclamos seleccionados, eligiéndose aquel caso que pueda ser analizado para los fines de estudio. Asimismo, se analizarán las leyes sobre el tema en estudio.

Entrevista a expertos: Para lo cual se contó con una guía de entrevista.

3.6. Procedimiento

Para la realización del presente proyecto, lo primero que se puso en práctica fue la búsqueda de estudios afines al tema de conciliación extrajudicial y protección de los derechos del consumidor, formulándose a partir de esta información el título de la investigación. Una vez precisados los constructos a estudiar, se realizó la búsqueda y selección de documentos científicos, tesis y artículos, en repositorios y bases de datos, para de este modo realizar la categorización, definiéndose y dimensionado cada una.

3.7. Rigor científico

Como parte del rigor científico, el estudio se desarrollará teniendo como fundamento la investigación científica, contando con un esquema propuesto por la universidad para el desenvolvimiento de todos los pasos para la realización de la tesis bajo un enfoque cualitativo, lo que contribuirá a dar coherencia a las interpretaciones respecto a la Ley de Conciliación y las teorías que le competen, vinculándose a la vulneración de los derechos de protección al consumidor. Adicionalmente, se recurrirá al citado de la American Psychological Association (APA) para reconocer el derecho de autor de los trabajos de investigación revisados.

3.8. Método de análisis de datos

Como método en la tarea de analizar el conjunto de datos obtenidos para el análisis e interpretación de datos se siguieron los pasos que se detallan:

Fase I: Se optó por la selección de documentos de fuentes escritas (libros, revistas, folletos especializados) en relación al marco teórico y también se hizo una elección de las disposiciones fiscales que tuviesen como tema la conciliación extrajudicial y la protección de derechos de consumidores y usuarios específicamente en servicios de agua y saneamiento. Asimismo, se seleccionaron los reclamos más destacados entre los meses de enero a marzo 2022 para su análisis.

Fase II: Se aplicó una guía de entrevista empleando la conversación o diálogo con expertos en materia de conciliación extrajudicial y la protección de derechos de usuarios en el consumo de servicios de saneamiento,

Fase III: Se analizaron los documentos seleccionados y de las entrevistas efectuadas, diseñadas previamente con guías de entrevista, las que fueron aplicadas de acuerdo a la categorización establecida para los constructos estudiados, siguiendo los parámetros propios de la revisión realizada sobre la información doctrinaria, jurisprudencia, obras consultadas, entre otras.

3.9. Aspectos éticos

Según Salazar (2018), dentro de los criterios éticos se encuentran normativas que rigen el comportamiento ético durante el desarrollo de la investigación. Para el estudio, se seguirán los siguientes aspectos:

Respeto a las personas. Se brindó respeto en cuanto a la autonomía de cada participante en el estudio, respetándose sus derechos, reconociéndose y protegiéndose su independencia.

Beneficencia. Se respetaron las determinaciones de los participantes del estudio, por lo que la investigadora no generó daño alguno y procuró maximizar los beneficios para éstos.

Justicia. En toda investigación, los sujetos participantes se vieron beneficiados en lo posible durante los procedimientos empleados.

Consentimiento informado. Constituye una de los principios éticos en investigación que fue guía del respeto a las personas según sus capacidades para tomar decisiones ante la oportunidad de realizar voluntariamente algo.

El consentimiento informado tiene por fin brindar garantías sobre la seguridad de los participantes de un estudio en referencia a los principios y valores, preferencias e intereses que tales participantes ostenten (Rueda, 2003). De esta manera, se vincula al respeto de la persona y a su capacidad de decisión autónoma, debiendo considerarse la protección de grupos vulnerables. En tal sentido, debe cumplirse con tres elementos: (a) la información a dar a las personas, (2) la capacidad de entendimiento sobre la información y (3) la voluntad de quienes dan el consentimiento.

De toda esta forma, se procedió.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación que siguieron las interrogantes del estudio, obtuvo resultados confiables, los que se presentan a partir de sus objetivos específicos.

Objetivo Específico 1: Determinar si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

Tabla 7

Finalidad de la conciliación extrajudicial

Pregunta 1: ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU S.A?	
Funcionario 1	Sí, porque como colaboradores damos la facilidad a los usuarios en presentar sus reclamos y así puedan encontrar solución a través de la propia empresa y no por otros medios.
Funcionario 2	En algunos casos se cumple, en otros casos no se cumple en el ámbito favorable para el usuario. Cuando el usuario no tiene conocimiento de la normativa y tenemos en tal caso que irnos a otra instancia, debido a que no aceptan o no creen que nosotros les estamos brindando la solución. Al usuario se le brinda la información sobre sus derechos, e incluso, si es que no está de acuerdo, se le informa que también puede apelar y se le da la facilidad para la apelación.
Funcionario 3	Sí se cumple, porque el usuario siempre tiene que tener una respuesta de acuerdo al reclamo que haya hecho.
Funcionario 4	Yo creo que sí, de acuerdo a los trámites que se dan, es mejor llegar a un proceso de acuerdos antes de seguir un proceso judicial porque eso demanda tiempo, costos y dinero. La conciliación es un medio alternativo que debe usar cada usuario. Eso es lo primero y eso lo mejor, conciliar al inicio, no llegar más allá, tratar de buscar soluciones, tanto para el bien del usuario y de la institución.
Funcionario 5	Sí se cumple, llegando a una satisfacción tanto para el usuario como para la entidad en todo con respecto a las problemáticas que se vienen presentando, de repente por alguna elevada facturación, entonces la conciliación extrajudicial creemos que, si es, cumple la facilidad para que al final satisfagan los intereses de ambas partes.
Funcionario 6	Sí, porque nos regimos a las normas de saneamiento de la Sunass y se llega a una conciliación con el usuario.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre la finalidad de la conciliación extrajudicial en EPSSMU S.A., se pudo evidenciar que el funcionario 1, 3, 4, 5 y 6 señalan que se cumple con ella, dado que se informa a los usuarios sobre las formas de reclamo y se le procesa para que pueda llegarse a un acuerdo en primera instancia. Sin embargo, el funcionario 2 indica en ocasiones no se cumple debido a escasa información del usuario o idea de mal procedimiento de parte de la institución, lo que contribuye a generar procesos de conciliación extrajudicial.

Según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple, pero su número se debe al desconocimiento de la normativa y la causa, por lo general, es la elevada facturación.

Tabla 8

Problemas de conciliación

Pregunta 2: ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Funcionario 1	Lo que viene a ser las conciliaciones en mi caso, lo que hago son los problemas de consumos elevados, y el resumen de mes operacionales que vienen a ser filtraciones de agua; o abastecimiento de cisterna, lo que hago son programaciones para que los usuarios puedan en el medio de consumos elevados, envío a inspeccionar y a operaciones, anoto y envié al personal para que abastezcan el servicio de agua potable. Me baso en las normativas de Sunass, respecto a sus normas, yo concilio con los usuarios según reporte de lectura, por consumos elevados, doy la respectiva orden de que se vaya a cancelar a caja. En este caso, sí, tengo mi respectivo cuaderno, en operaciones agendo para que al día siguiente vayan a la programación y den su respectiva solución. En la conciliación viene a ser primero la inspección y, luego, vienen los usuarios mismos a conciliar.
Funcionario 2	Actualmente, los problemas en la conciliación se dan cuando el usuario no quiere aceptar en este caso el reajuste en su tarifa. Normalmente nosotros utilizamos el reajuste promedio y como actualmente estamos insertando recién los medidores a la población, muchos de ellos no quieren aceptar el reajuste del promedio más sino una tarifa asignada y es algo que se nos impide pues brindarle al usuario, y es por ello que a veces tenemos problemas para poder conciliar con el usuario.
Funcionario 3	Últimamente se ha dado lo que son los recibos elevados o lo que son las lecturas atípicas, que habido, por lo que se ha puesto nuestra medición pero esta situación han sido solucionados con la puesta de válvulas. Los medidores no han sido calibrados, lo que pasa es que Bagua grande es una ciudad donde tiene parte alta, parte media, parte baja, normalmente en la parte media es donde acumula aire entonces estas viviendas de la parte media de la ciudad han sido las más afectadas

	<p>porque ingresa aire lo ha hecho correr el medidor, marcándole más la micro medición.</p> <p>Se debe poner válvulas de aire donde hay mayor presión, al principio no lo ha hecho la anterior gestión, pero esta gestión ya lo está haciendo, se recomendó hacerlo desde julio del año pasado esta nueva gestión está tomando en cuenta las recomendaciones de la Sunass.</p>
Funcionario 4	<p>Mayormente los reclamos son por lecturas de medición, las lecturas que el usuario como aún no tiene un comportamiento social de cómo es el uso racional del agua, de repente el usuario estaba acostumbrado a gastar y gastar el agua y no tomar esa conciencia de que uno tiene que racionar su servicio de agua, ahí viene el problema número uno hasta que el usuario tome conciencia los problemas van a seguir generándose mayormente a veces son los problemas por el alto elevado consumo que tiene, el usuario no está de repente en capacidad de pagarlo, ahí vienen esos los problemas.</p> <p>Otros tipos de reclamos, puede ser la falta de agua, que no le llega, no le llega de repente los tubos programados, ese tipo no; todo está en poder comunicarles anticipadamente porque no tienen agua, cuando el usuario reclame inmediatamente darle la atención, primero inspeccionarle ver cuál es el problema, ver y cuál es la causa que genera ese problema y buscar soluciones.</p>
Funcionario 5	<p>Básicamente las problemáticas que se presentan son por tema de facturaciones elevadas, desabastecimientos de agua, en algunos casos hasta por falta de presión de agua, por cobros bueno el tema básico de repente por facturaciones o algunos cobros indebidos que se han dado, entonces o se trata de regularizar o promediar ciertos consumos.</p> <p>Cuando hay problemas de escasez de agua, ahí baja, no hay caudal necesario en la toma del canal de la bocatoma o, a veces, hay el problema por ejemplo con el tema de no contar con las válvulas de aire entonces hay un consumo de repente elevado de la facturación entonces básicamente esos son las problemáticas que se someten al tema de conciliación acá en EPSSMU.</p>
Funcionario 6	<p>Mayormente, tenemos una facturación elevada y el desabastecimiento de agua que es mayormente en el sector de San Luis.</p> <p>Sí, siempre hay usuarios que tienen desabastecimiento de agua en el sector de San Luis, es un sector mayormente de unos 900 usuarios, que sufren bastante por el servicio de agua, pero mensualmente se les hace su descuento y aparte se les da con el servicio de cisterna, mediante cisterna se les dota del servicio de agua.</p>

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A se pudo evidenciar que el funcionario 1, 2 y 3 señalan que los principales problemas se deben a consumos elevados y filtraciones de agua, coincidiendo más en lo que respecta a costos elevados registrados en los recibos de consumo, dado que a algunos se les registra de acuerdo a medidor y a otros de forma promedio, viéndose esta última elevada para muchos usuarios. Esto obligó la colocación de válvulas para dar solución a los reclamos, sin embargo, las

situaciones geográficas de la zona y la escasa calibración de las válvulas ha generado también problemas. De otra parte, el funcionario 4 resalta que las lecturas de medición pueden ser correctas pero el usuario desconoce cómo cuidar el agua o no contar con recursos para pagarla y reclama de forma tardía cuando el consumo se encuentra muy elevado. Para la atención de estos reclamos se requiere de la inspección de la válvula y del normal consumo de la vivienda. Asimismo, los funcionarios 5 y 6 confirman al igual que el funcionario 4 que el otro problema relevante es la falta de agua que no llega a la zona de atención porque no llega a la toma del canal, la zona más afectada es el sector de San Luis.

Conforme a las respuestas obtenidas, según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que la principal problemática registrada en los reclamos es por facturación elevada, seguida del desabastecimiento de agua.

Tabla 9

Recepción de reclamos de usuarios

Pregunta 3: ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?	
Funcionario 1	<p>En la recepción de los reclamos, en caso de consumo elevado, yo recepciono en el Formato 2 que es de la Sunass, luego hago una programación en base a su turno de agua, y luego de la inspección interna, externa, lo que hacen en el predio los gasfiteros. Me regresan los mismos formatos, luego a los usuarios se les llama para que vengan a conciliar.</p> <p>En cuanto a la normativa, se le explica bien al usuario las fechas indicadas, algunas veces el usuario viene antes del día, o bien se les llama para dar una solución inmediata. Exacto, damos la facilidad para que el usuario ya no tenga problemas y lleguemos a una solución.</p>
Funcionario 2	<p>En el mes de febrero se incrementaron, a partir del mes de abril y mayo han reducido en estos últimos meses.</p> <p>Como solución para reducir esos reclamos, se optó por brindarle al usuario lo que le correspondía, en este caso el tema de asignarles una válvula de aire en sus medidores y hacer las conciliaciones según el descuento promedio a los usuarios.</p> <p>Solamente, hemos tenido dos o tres instancias a las que hemos llegado con otros usuarios y se ha tratado de buscarle la solución en la conciliación para que no sigan apelando o algo así. Desde febrero se han hecho las conciliaciones.</p>
Funcionario 3	<p>Están reduciendo los reclamos acá en EPSSMU, entonces eso refleja que hay una respuesta inmediata por parte del área correspondiente tanto comercial como operacional.</p>
Funcionario 4	<p>Según la última reunión que hemos tenido, lo que informó la gerente comercial que los reclamos han disminuido o están en proceso de disminución, pues está funcionando lo que es la sección reclamos, o</p>

	probablemente han solucionado durante la recepción por eso es que van bajando.
Funcionario 5	Dentro de EPSSMU tenemos una normativa que nos regula, tanto Sunass como otras normativas entonces básicamente los reclamos son recepcionados a través de formatos o formularios que nos ayudan a dar un seguimiento más factible a estos y bueno y en los últimos tiempos que se da una mayor celeridad a estos reclamos con mayor eficiencia y eficacia en la toma y en la tramitación del mismo, si bien es cierto cada mes es suigeneris porque de repente puede ser que aumente o disminuya, no hay un porcentaje exacto pero a menos se está tratando de dar facilidad y factibilidad al tratamiento de estos.
Funcionario 6	En la sección de atención al usuario se les atiende a los usuarios mediante registro de formatos, estos formatos son establecidos por Sunass y se hace de acuerdo al tiempo que se hace la verificación in situ a los usuarios y se da un tiempo prudencial para poder solucionar el problema. Sí está cumpliendo de acuerdo a lo que se recepciona los formatos sea 2 o 3 días, los plazos establecidos por Sunass. Se han reducido los reclamos. Actualmente, se están dando reclamos por la micro medición, pero se ha bajado los reclamos por desabastecimiento de agua y la facturación elevada de la micro medición, pero ya se está solucionando. Cuando viene el usuario se trata de realizar su inspección y tratar de que se concilie lo que debe de pagar el usuario. Sí se establece y están establecidos los reclamos con el usuario si llegan a un acuerdo.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre la finalidad de la conciliación extrajudicial en EPSSMU S.A. se pudo evidenciar que los funcionarios siguen los procedimientos establecidos por la Sunass 1, 2 y 3 señalando que por esto mismo se ha procurado no recaer en reclamos y, de darse, se solucionen durante el trámite mismo, procurándose la inspección en un plazo de tres días para tratar soluciones en la conciliación. Por ello, los funcionarios indican que se utilizan los formatos para realizar el seguimiento debido, lo que contribuye a reducir los reclamos.

Conforme a las respuestas obtenidas, según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que los reclamos siguen los procedimientos definidos por la entidad supervisora, de tal modo que los reclamos se han reducido.

Tabla 10

Efectividad de investigación y análisis de reclamos

Pregunta 4: ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?

Funcionario 1	Primero, nosotros recepcionamos el reclamo; luego, lo enviamos a inspeccionar interna y externa, luego si nosotros encontramos alguna fuga, ya dentro de su vivienda ya no se hace su respectiva rebaja como solución por motivo que el usuario debe de cuidar el respectivo servicio de agua. Cuando el usuario viene, le damos su respectiva cartilla que Sunass nos ha brindado. El usuario nos brinda el número telefónico de su persona o de su esposo (a) o hijo o algún apoderado, registramos dos números telefónicos. En caso de que algunos usuarios no se encuentran por estar en su chacra, se hace una reprogramación para el envío de su reclamo y se le comunica.
Funcionario 2	El análisis se demora, como no hay personal adecuado nos demoramos un poco en el tema de brindarle al usuario lo que le corresponde. En algunos casos si se cumple la normativa y otros casos no. El usuario conoce que se le está haciendo firmar un documento en donde se va ir hacer la validación, pero muchos de ellos no conocen qué es lo que están firmando, qué documento es. El personal está capacitado para que pueda informe al usuario qué anexo se está llevando y para qué es, los tres o cuatro formatos que lleva.
Funcionario 3	Como Sunass siempre estamos atrás de los usuarios viendo si es que les han dado solución a sus problemas, eso es diario.
Funcionario 4	Primero realizando la inspección en el mismo lugar de los hechos, y de ahí se determina, en donde origina ese problema, primero es inspección, número uno, porque desde la oficina no podemos decir ya esto se soluciona, averiguar, porque son diferentes situaciones que se presentan, puede ser que el medidor esté funcionando mal en este caso si es que es un reclamo por medición. Es decir, número uno, se parte de la inspección en el mismo lugar de los hechos y de ahí ver el tratamiento de solución.
Funcionario 5	El trabajador de campo que va realizar las inspecciones a raíz de una solicitud o un reclamo específicamente dicho, se apersonan al lugar para hacer una inspección, entonces tienen que hacer un levantamiento del acta tanto de inspección interna como externa. En base a eso, se va realizar el promedio o se va tratar de llegar a un punto de equilibrio que beneficie al usuario pero sin también contravenir la normatividad que nos marca a nosotros como empresa como entidad. En el caso de desabastecimiento de agua en coordinación con otras áreas como la gerencia de operaciones y tanto con la gerencia comercial lo que se trata de hacer coordinación de repente para hacer un abastecimiento por cisternas básicamente lo que tratamos como entidad es que el servicio de agua potable llegue a todas las partes de nuestra ciudad, cuenten o no con el sistema de redes de una u otra manera cuando pasa el tema de desabastecimiento hacemos las coordinaciones y se da el servicio a través de los camiones cisterna.
Funcionario 6	Se verifica para ver la veracidad del reclamo y de acuerdo a eso ya se toma un acuerdo ambos tanto usuario como empresa y se llega lo que debe pagar el usuario.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre la efectividad de la investigación y análisis de la conciliación extrajudicial en EPSSMU S.A. se pudo evidenciar que el funcionario 1 y 2 señalan que no hay personal adecuado para fines de investigación y análisis de los reclamos, por lo que se dan demoras, otro aspecto es no ubicar al usuario, por lo que se reprograma la atención del mismo. El funcionario 3 indica que la Sunass siempre está supervisando que se atiendan los reclamos de los usuarios. En tal sentido, primero se da la inspección según el reclamo, y luego se procede a la solución, lo que contribuye a llegar a soluciones beneficiosas para ambos, usuarios y empresa prestadora de servicios.

A partir de las respuestas obtenidas, según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios son efectivas cuando no se generan demoras en el proceso.

Tabla 11

Efectividad de la conciliación

Pregunta 5: ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?	
Funcionario 1	Si en esos casos se realiza efectivamente la conciliación, el usuario llega a un acuerdo con nosotros, hecha la conciliación le damos una cartilla para que pueda estar informado de cómo cuidar y cuál es el beneficio cuando cuidamos en este caso el servicio del agua. El consumidor cuando viene a conciliar, le hacemos su respectivo informe, ese informe le presentamos mensualmente a Sunass que nos pide efectivamente si le hemos dado la solución a ese usuario.
Funcionario 2	Si, algunas veces se ha tenido que verificarlo, pero mayormente es efectiva por eso que los usuarios terminan pagando sus servicios.
Funcionario 3	En algunos casos se ha visto la negativa más bien del usuario quizá por falta de explicación no están de acuerdo, pero después si ha habido, ha sido efectiva la conciliación. Para orientar al usuario, pueden darse charlas, lo depende ya del área de comercialización y del área de atención al usuario, que al usuario le explique; nosotros como Sunass también orientamos a los usuarios cuáles son sus derechos y deberes como usuario dentro de la EPS.
Funcionario 4	Claro sí, para no llegar a generar a más situaciones, llegar a generar más tramite porque es una pérdida de tiempo, la cosa es solucionarlo en su momento oportuno no dejarlo a que esto vaya encaminando y dejar que se haga un generar de tiempo y documentación. Desde el inicio conciliar, buscar una buena solución la conciliación en bien de la empresa y del usuario.
Funcionario 5	A través de un análisis que se realiza en la entidad mensual para hacer una visión retrospectiva de cómo está funcionando estos temas, considero que si porque, de una u otra manera, el usuario sale satisfecho de una otra forma con las soluciones que le planteamos con la reducción o la promediación de la facturación o con alguna otra solución como por ejemplo el caso de desabastecimiento con la ayuda

y el apoyo de brindarles el servicio a través de otros medios como es el tema de los camiones cisterna, entonces consideramos de que el tema de la conciliación extrajudicial para nosotros como entidades si está surtiendo efecto porque damos la solución más efectiva al usuario.

Si bien es cierto eso queda de repente a criterio del usuario, pero la gran mayoría sale satisfecho porque lo que se trata de buscar es la satisfacción de ellos como usuarios como clientes, entonces básicamente a criterio del área que estamos atendiendo al usuario creemos que si llegamos a cumplir esas metas de satisfacción a través de la conciliación extrajudicial que estamos aplicando. Bueno no hemos tenido últimamente esos casos, todo queda al criterio del cliente o usuario, pero no hemos presentado últimamente ese tipo de tramitación.

Funcionario 6 Sí, porque se le da una atención oportuna y se llegan ambas partes a una conciliación mayormente sí se va satisfecho.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre la efectividad de la conciliación extrajudicial en EPSSMU S.A. con los usuarios, se pudieron evidenciar que el funcionario 1 y 2 sostienen que la conciliación extrajudicial es efectiva. El funcionario 3 señala que existen ocasiones en las que hay negativa por falta de explicación sobre los procedimientos; mientras los funcionarios 4, 5 y 6 que en su mayoría la conciliación es efectiva con los usuarios por lo que terminan pagando sus servicios.

Según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que la conciliación realizada con los usuarios es efectiva.

Objetivo Específico 2: Establecer cómo se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

Tabla 12

Acuerdos para la protección del consumidor

Pregunta 6: ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Funcionario 1 Para proteger al consumidor, le damos al usuario, cuando llega aquí, se llama para una respectiva conciliación, luego se le hace firmar el formato 4 que trata de si está de acuerdo con su histórico de lectura, y luego eso se pasa como un informe para nosotros poder archivarlo, para tener en cuenta que el usuario está teniendo un acuerdo con nosotros, con la empresa, le damos una solución a su respectivo problema.

	Esto por facturación elevada, En cuanto a otro tipo de reclamo tenemos de operacional por falta de abastecimiento de agua, le abastecemos con cisterna; lo que son las filtraciones enviamos al personal para que se solucionen esos problemas para que no tenga esa molestia.
Funcionario 2	Normalmente nosotros vemos el tema de la protección al consumidor, en este caso al usuario, en la conciliación tratamos de entender que no han tenido en este caso el conocimiento necesario para poder cuidar los servicios de agua y de alcantarillado y es por ello que sus consumos se han elevado en los últimos meses de acuerdo a los medidores, entonces si el usuario no cuenta con una válvula de aire se le hace un descuento promedio al usuario sea este su consumo o no sea este su consumo para que ellos puedan sentirse satisfechos de que en este caso la empresa está preocupada por ellos y comprendiendo también de que es un hábito que se va lograr en el transcurso del tiempo. Hay otros reclamos presentados que no necesariamente son por medidor, muchas veces son por tipo de categoría en donde se le da la facilidad al usuario de irse a inspeccionar su domicilio para saber qué tipo de categoría es, o el porcentaje en todo caso del uso de la categoría tanto comercial como doméstica, tenemos también los tipos de reclamos que son sobre todo operacionales o de emergencia urgencia, en este punto si nosotros tratamos de solucionar lo más pronto que se pueda el reclamo o en todo caso de inmediato si este caso fuera la emergencia o urgencia.
Funcionario 3	Depende del tipo de reclamo que tenga el consumidor porque puede ser un reclamo por facturación, puede ser un reclamo por rotura de tubería, o facturación elevada cualquiera de esos puntos pudiera ser.
Funcionario 4	De repente hacerle una pequeña rebaja, una disminución de su facturación, para que de alguna u otra forma si al usuario le bajas uno, dos o tres soles el usuario va tomar conciencia o se va sentir tranquilo, de que por lo menos la empresa le tomo en cuenta su reclamo.
Funcionario 5	Básicamente los acuerdos que se llegan es siempre a buscar el promedio o la satisfacción al usuario si bien es cierto como entidades estamos normados y nos regulamos a través de ciertas directivas o especificaciones normativas, pero siempre buscamos de llegar la satisfacción o que el usuario se sienta satisfecho con los acuerdos que se tomen en beneficio de ellos.
Funcionario 6	Llegar a un acuerdo mutuo razonable tanto para la empresa como para el usuario.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación en EPSSMU S.A. se pudo evidenciar que todos los funcionarios enfatizan la necesidad de llegar a un acuerdo, pero que responde al tipo de reclamo, en su mayoría por facturación elevada, operaciones o desabastecimiento de agua y filtraciones. Una situación notable es que existen usuarios con medidores y otros usuarios que no los tienen y que deben promediar sus consumos. De esta manera,

un funcionario indicó que es necesaria la inspección para reconocer el tipo de categoría en el que se encuentra, comercial o doméstica. Asimismo, se parte de la comprensión que el usuario no posee el conocimiento requerido para el cuidado del servicio de agua y alcantarillado, lo que contribuye a la generación de controversias en la prestación del servicio.

Conforme a las respuestas obtenidas, según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación es satisfactorio para el usuario en la medida que esté de acuerdo con ello. Es decir, si el usuario muestra conformidad con los procedimientos realizados y acepta las condiciones establecidas, entonces se da por entendido que el usuario quedó satisfecho.

Tabla 13

Cumplimiento del objeto de protección de derechos

Pregunta 7: ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?	
Funcionario 1	Sí se cumple. Durante la conciliación nosotros brindamos información al usuario, a que se llega y que solución tiene ese problema, lo que más viene son de consumos elevados, algunas veces de operaciones que viene hacer filtraciones, y abastecimiento del servicio de agua potable. Se cumple porque damos rápida solución al problema para que el usuario no tenga que estar molestándose, o que venga a la empresa a gritar por falta de atención a su caso.
Funcionario 2	Sí, yo creo que si se cumple el objeto del proceso de la protección en este caso porque se trata de darle al usuario el apoyo necesario, como empresa protegemos al usuario.
Funcionario 3	Sí se cumple, porque esto se maneja, el área usuaria de la EPS lo tiene que manejar de manera interna con el usuario eso es lo que se indica, nosotros como Sunass mantenemos siempre la reserva de los usuarios acerca de quizá alguna duda que tengan, inclusive alguna denuncia que quieran hacer. Creo que eso siempre se aplica en la EPS.
Funcionario 4	Yo creo que sí.
Funcionario 5	Bueno ese es un tema un poco de repente, una opinión más propia, yo creo que sí, el proceso para la protección de los derechos del consumidor durante la conciliación si llega a cumplirse el objeto del proceso, porque de eso se trata no vulnerar de repente ciertos derechos y que el tema burocrático y que el tema de tramitación y que todo ese tema se disminuya y que el usuario más bien no sea un tema engorroso siempre estar atento a sus derecho, por ejemplo el servicio del agua es un derecho a la vida, es un derecho constitucional es uno de los

	objetivos de protección que tenemos nosotros como misión y visión entonces tratamos que todo este proceso sea factible para él.
Funcionario 6	Se cumple.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación en EPSSMU S.A. se pudieron evidenciar que los funcionarios 1, 2, 3, 4 y 6 señalan que se cumple. Sin embargo, el funcionario 5 precisa que esta vulneración se enfocaría en la lentitud de los trámites, resaltando que el servicio del agua es un derecho a la vida. Ello contribuye a comprender que existen aspectos que deben tomarse en consideración para proteger los derechos del consumidor. En todo caso, procuran informar al usuario de cómo proceder y dar así solución a los reclamos presentados.

Según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que se cumple con la protección de los derechos del consumidor durante la conciliación en EPSSMU S.A.

Tabla 14

Vulneración del derecho de protección al consumidor

Pregunta 8: ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?	
Funcionario 1	No, porque en el proceso de conciliación nosotros brindamos la facilidad una información que misma Sunass nos había dado charla a nosotros, capacitaciones, como hacer en atender a un usuario. Por consumo elevado no, hacemos seguimiento de su reclamo, lo que viene a ser el formato 2, hacemos el seguimiento, enviamos gasfiteros a su vivienda a inspeccionar en turno de agua y en operacional viene hacer que el asistente de gerencia operacional vea cuando la programación para tenga, una solución a su problema del usuario. En el caso de filtración de agua interna y el medidor en sobregiro de su facturación normal, tenemos un programa que es <i>Gasfiteros a la casa</i> , que viene a ser búsqueda de filtraciones internas, en externa hago una programación para que el ingeniero también se una, para que vayan a verificar al predio y den una solución inmediata.
Funcionario 2	Tratamos de que no sea así, en la protección al consumidor se da cuando fallamos en algunas de las normativas, en algunos casos para la tranquilidad del usuario, antes de colocarle ya una válvula de aire se le está haciendo ya un descuento y por ese lado considero yo que a veces no debería ser lo adecuado, no se estaría protegiendo al cien por ciento el derecho al consumidor. La normativa nos exige a nosotros que sea un precio promedio, bajo ese punto si se está cumpliendo la normativa.

Funcionario 3	No creo, siempre se ha manejado de manera discreta, no se ha visto eso.
Funcionario 4	No, pero mientras se tenga la buena intención por parte de la empresa en atenderlos no se vulnera ningún derecho.
Funcionario 5	No, porque desde que el usuario o el cliente, por ejemplo, quiere presentar algún reclamo o desde ya, antes de, se le está proporcionando ciertas cartillas informativas en las cuales se les da a conocer sus derechos como consumidores, como usuarios, sus derechos que tienen ellos para el tema de servicio de agua potable, pero así también sus obligaciones; entonces ya los usuarios saben qué hacer y qué no hacer. Entonces, toda esa información que se le proporciona, todos los formularios que en caso si no se quedan satisfechos con el servicio, todos esos formatos o formularios para presentar sus quejas o sus trámites que les proporcionamos, creo que la vulneración de los derechos del consumidor no se presenta por parte de EPSSMU.
Funcionario 6	No es vulnerado porque se realiza mediante un proceso de inspección. Primero, se verifica el reclamo que el usuario presenta y se realiza la conciliación para ambas partes y se ve el problema. Ambos se hacen de acuerdo a la inspección, si el usuario no ha tenido su servicio es lógico que se le tiene que descontarse en su tarifa.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre la vulneración del derecho de protección al consumidor en EPSSMU S.A., se pudo evidenciar que todos los funcionarios señalan que no se vulneran los derechos de los usuarios de alguna forma. Solo el funcionario 2, afirma que se trata de no vulnerar sus derechos al cumplirse la normativa, lo que contribuye a que se procure velar por los derechos de los usuarios.

Conforme a las respuestas obtenidas, según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que no se vulnera el derecho de protección al consumidor de alguna forma durante el proceso de conciliación.

Tabla 15

Problemas que vulneran derechos

Pregunta 9: Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A. respecto a la vulneración de derechos?	
Funcionario 1	Alguna vez los usuarios no están de acuerdo en su histórico de su lectura, pero nosotros le brindamos muchas facilidades para que el usuario se vaya contento, dando una solución a su histórico de lectura o hablando con la misma gerente comercial para que nos brinde esa facilidad para que el usuario no tenga tanto problema, y lo que son una facilidad de esas es, requiere una válvula de aire para que deje pasar el agua y no consuma tanto aire.

	<p>Lo que son operacionales algunas veces no, pero si se llegan a un acuerdo con los usuarios cuando vienen a hacemos la programación para que operaciones mismo su asistente programe a la dirección que hay una filtración o tubería rota o colapso de desagüe, para que lo programen a una fecha y que se vayan inmediatamente a dar una solución a su problema.</p> <p>No presentan ningún tipo de reclamos, bien que sean comercial y operacional. Algunas veces, los sectoristas que no brindan el servicio de agua de turno.</p>
Funcionario 2	<p>Cuando los usuarios no aceptan sus nuevas instalaciones, ellos vienen a solicitar su factibilidad de servicio, pero en el transcurso de la factibilidad del servicio no se les puede brindar porque la normativa nos impide tanto agua como desagüe entonces ahí ocurre problemas para poder conciliar con el usuario porque el usuario no acepta que no se les brinde el servicio y es ahí donde entramos en un consecuente reclamo que muchas veces pasa al libro de observaciones o al libro de reclamaciones porque el usuario no entiende que estamos respetando la normativa y que mayormente son eso cuando el usuario no comprende que nosotros estamos respetando la normativa y que eso nos impide apoyarlo.</p> <p>Normalmente, lo que nosotros hacemos es darle la facilidad de que se pueda organizar con sus vecinos y solicite una extensión de redes de agua y alcantarillado y, a la par, actualmente ellos presentan su solicitud y nosotros estamos coordinando mediante el convenio municipal para que esto pueda ser un poco más factible para el presupuesto de ellos y la municipalidad pueda cubrir una parte y así poder darles ese beneficio. Se le está dando las facilidades al usuario.</p>
Funcionario 3	<p>Por el tema de facturación elevada, se han visto últimamente este tipo de reclamos y que al final han llegado a un acuerdo con la EPS para ver cuánto van a pagar y a veces por el tema de un caso de la instalación de agua que no le correspondía porque le salía muy caro a la EPS ponerle un desagüe al usuario, al final conversando, al final indicándole, haciendo cuentas al usuario, se llegó a una conciliación para que el punto de agua se ponga en la esquina del solar, que hasta ahí era donde podía llegar la línea.</p> <p>En la empresa EPSSMU últimamente a partir de la micro medición, los reclamos han sido por consumos atípicos, pero siempre hay reclamos por falta de agua en algunos sectores de la ciudad sobre todo en San Luis alto. Siempre es bueno llegar a un acuerdo con el usuario hasta agotar las vías necesarias nosotros como Sunass velamos por el derecho del usuario y también orientamos que es lo que debe hacer pero al final la última palabra la tiene el usuario.</p>
Funcionario 4	<p>De repente a que el usuario no entienda realmente de que, cuáles son sus responsabilidades porque el usuario también tiene que tomar conciencia cuáles son sus responsabilidades, y también cuáles son sus derechos como también por parte de la empresa el derecho y la responsabilidad en atenderlos, hay usuarios que se cierran y no quiere entender los procesos.</p> <p>En los últimos meses si por problemas de facturación elevada, por la misma situación que estamos viviendo de aplicar la lectura de medición, son eso los problemas más relevantes. Anteriormente se presentaba problemas de escasez de agua, la empresa por lo que no le alcanza abastecer el servicio de agua a la población, es un problema que se da en forma sectorizada, la población va creciendo tanto y</p>

nuestro nivel de abastecimiento tampoco no está creciendo al ritmo del crecimiento de la población, y ahí viene el problema, el agua cada vez menos alcanza y si estamos en tiempo de friaje es más, se está dando solución con la distribución del camión cisterna, es una de las formas de aplacar la situación.

Funcionario 5 Hablando de los últimos meses, básicamente los problemas que se presentan o que se llevan a conciliación justamente son por los consumos atípicos, en algunos casos la doble facturación, la menor presión de agua o en algunos casos de repente por una facturación elevada por no contar o por no haber solicitado de repente el tema de las válvulas de aire pero básicamente esos son los gentes que siempre se presentan y se llevan a conciliación dentro del área de atención al usuario.

Sí efectivamente creo que los procesos en sí son engorrosos, cargarle todo el proceso, el procedimiento al cliente en seguimiento de documentación suele incitar, requerir documentación que tiene que proveernos entonces ya desde eso ya se le indispona al cliente, al consumidor creo yo que mientras nosotros facilitemos la información y lleguemos a un acuerdo con él en ciertos casos o en ciertas problemáticas presentadas creo yo que va ayudar a que el consumidor o cliente se sienta satisfecho con el servicio no solamente que brindamos que es el servicio de saneamiento y de agua potable sino también con el servicio administrativo, el servicio que brinda la empresa para con el cliente usuario, entonces todas las factibilidades que le damos es para que se sientan cómodos, se sientan contentos, se sientan satisfechos con todo el servicio en conjunto que brinda EPPSMU para ellos.

Actualmente, manejamos números de atención al usuario en la cual se toma ciertos reclamos o ciertas problemáticas y se dan trámites. Igual, el personal de atención al usuario está siempre atento a estas llamadas también sé que existen números de Whatsapp y también el correo electrónico, en el cual pueden facilitarle realizar sus reclamos o sus quejas o alguna denuncia por alguna pérdida de servicio, por ejemplo, alguna rotura de tubería todo ese tema todas las facilidades están para con ellos; y también, de forma presencial que se realiza mediante la plataforma de atención al usuario, pero existen otros mecanismos, como por teléfono, correos, bueno lo más factible que es el tema de Whatsapp.

EPPSMU siempre está atento ante estas situaciones y siempre brinda las informaciones debidas a través de las cartillas informativas, siempre se está atento con las páginas web brindando las normativas, colgando las normativas vigentes, con respecto al tema de los derechos del consumidor o del tema de servicio de agua potable o algunas otras normas más que involucren ese servicio, también de la mano con Sunass estamos ahí enfocados a informar contamos actualmente con un área de imagen corporativa y gestión social que también se encarga de dar la educación sanitaria en la cual se educa al usuario a que tema del alcantarillado tiene que estar limpio, todo ese tema EPPSMU se está preocupando bastante y creo que en los últimos tiempos está causando conciencia en el cliente para el tema del cuidado del servicio de agua, del alcantarillado, con respecto al tema normativo si bien es cierto hay otras entidades que también nos regulan, o tratan de regular por ejemplo el tema tarifario también hay otras temas que están ahí presentes y nosotros como empresa siempre tenemos que estar

conscientes de que el servicio que nosotros brindamos al cliente tiene que ser el mejor, estamos en ese proceso estamos en ese camino y poco a poco vamos a llegar a obtener un servicio de calidad no solamente con el tema del servicio de la administración o el tratamiento del agua potable sino también como empresa en la parte administrativa, en la atención al cliente en atención de reclamos y en todo lo que con lleve el servicio que EPPSMU quiere brindar a un futuro llegar el máximo exponente en este tema.

Funcionario 6 La conciliación se da de acuerdo a la normativa que regula la Sunass y de acuerdo a los procedimientos, que se trata de que el usuario quede conforme con su reclamo.
No, porque siempre se ha hecho en la primera instancia que se ha conciliado con el usuario sea tratado sea su pago lo que es justo.
Se soluciona en primera instancia y no se ha llegado a más.

Fuente: Elaborado en base a las entrevistas realizadas.

Interpretación: Los resultados encontrados sobre los problemas de conciliación en los que los usuarios sienten vulnerados sus derechos en EPSSMU S.A., se pudo evidenciar que el funcionario 1, 2 y 3 señalan que surgen reclamos por facturación elevada y no desear las instalaciones o por falta de agua, lo que vulneraría sus derechos de accesibilidad al agua. Asimismo, según aseveraciones del funcionario 4, 5 y 6, se procura llegar a conciliación para que los usuarios no sientan vulnerados sus derechos, pero requiere de que estos conozcan la normativa y sus alcances, lo que contribuiría a mejorar los procesos que suelen tornarse engorrosos y burocráticos.

Según las manifestaciones de la mayoría, se concluye que los problemas que generan vulneración de derechos, suelen relacionarse a usuarios que no están de acuerdo en su histórico de su lectura, cuando no aceptan sus nuevas instalaciones, facturación elevada, la micro medición que registra consumos atípicos, la falta de agua en algunos sectores de la ciudad.

Objetivo General: Analizar la eficacia de la conciliación extrajudicial en la protección de derechos de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022.

Conforme al objetivo específico 1 que consistió en determinar si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A., aplicada la entrevista con preguntas vinculantes entre sí, se obtuvieron respuestas como en el

caso de la Pregunta 1: ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU S.A? En la que los entrevistados contestaron de forma afirmativa, salvo situación de excepción cuando el usuario conoce la normativa en cuanto al uso del servicio y la atención de reclamos en los que se sostiene la situación de conflicto que conduce a la conciliación extrajudicial. La razón que causa el número de conciliaciones realizadas es la elevada facturación por la que el usuario reclama. De igual modo en la Pregunta 2: ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A? Los entrevistados manifestaron que la principal problemática registrada en los reclamos es por facturación elevada, seguida por el desabastecimiento de agua en ciertos sectores de Bagua Grande. En referencia a la Pregunta 3: ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos? se entrevistó que los reclamos siguen los procedimientos definidos por la entidad supervisora, de tal modo que los reclamos se han reducido contándose con un control y supervisión constante por parte de la autoridad. En la Pregunta 4: ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios? Se obtuvo la conclusión de que la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios son efectivas cuando no se generan demoras en el proceso, las que se dan según sea la situación, pues puede ser por facturación o de tipo técnico operativo, además del desabastecimiento de agua que solo podrá solucionarse con el envío de camiones cisterna. Todas estas situaciones implicarían análisis y programación de operaciones en plazos que no están claramente establecidos. Respecto a la Pregunta 5: ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios? Los funcionarios, en general, señalaron que es efectiva, pero tienen claro que esto depende más del usuario, y que esto puede observarse en el número de reclamos que se ha visto reducido de mes en mes. Lo que sí se puede apreciar es que existe una política clara de satisfacer al usuario lo mejor que se pueda, que ha sido recientemente implementada en la empresa.

Al respecto, similar al estudio de Castillo (2019), la investigación se orientó a realizar un análisis del cómo se desarrollan los procedimientos en los reclamos para la satisfacción de los usuarios en saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS de Sullana, encontrando que los procedimientos de la EPS-Grau de Sullana consideran en 47% que se califica como dentro de la normalidad, 42% que son

lentos, 8% son ágiles y 3% es indiferente, lo que le llevó a concluir que los procedimientos necesitan ser rediseñados para que mejoren en su funcionamiento por el alto grado de insatisfacción en el servicio que la EPS presta. De este modo, puede observarse el mecanismo por el cual los reclamos arriban posteriormente a la conciliación extrajudicial.

Según el objetivo específico 2 que se enfocó en establecer cómo se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A., realizada la entrevista, entre las respuestas dadas se encontraron contradicciones en las respuestas a las preguntas efectuadas. En el caso de la Pregunta 6: ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación? Se señaló que el acuerdo al que suele llegarse, cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación, es satisfactorio para el usuario. Respecto a la Pregunta 7: ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación? Se concluyó al respecto que se cumple con la protección de los derechos del consumidor durante la conciliación. Sobre la Pregunta 8: ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación? Las respuestas señalaron que no se vulnera el derecho de protección al consumidor durante el proceso de conciliación. En cuanto a la Pregunta 9: Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A. respecto a la vulneración de derechos? Como respuesta, los problemas que generan vulneración de derechos, suelen relacionarse a usuarios que no están de acuerdo en su histórico de su lectura, cuando no aceptan sus nuevas instalaciones, facturación elevada, la micro medición que registra consumos atípicos, la falta de agua en algunos sectores de la ciudad.

A este respecto afirmaron Aliaga y Huaynate (2020) que en Huarochirí se afecta el derecho al agua en poblaciones vulnerables ante la pandemia. Encontraron así que existe discriminación socioeconómica en cuanto al acceso al derecho al agua, el Estado no realiza la protección debida como derecho esencial para la vida humana. De este modo, se presentó una afectación al acceso del derecho del agua potable en las poblaciones vulnerables. Asimismo, concuerda con

Tapia (2020), demostró la existencia de vulneración del derecho fundamental al agua ejercida por la empresa municipal de agua potable y alcantarillado por la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Yunguyo, encontrando que los usuarios del servicio de agua potable consideraron en un 55% que presentan molestia en el servicio, un 30% conoce de la existencia de la planta de tratamiento de aguas residuales. Determinó así que existe vulneración de derechos fundamentales, derecho al agua potable y a gozar de un ambiente sano y equilibrado.

De igual manera, apunta Núñez (2018) sobre la defensa del derecho fundamental al agua en Guayaquil, contándose con un solo caso de contrato bajo la concesión en servicios de agua potable y alcantarillado, encontrando que toda mejora en el servicio solo llega a darse como mecanismos de respuesta a los reclamos, tal es así que, con solo brotes como la hepatitis y su difusión por medios de comunicación, se realizaron análisis del agua para detectar cualquier irregularidad futura. Por ello, afirmó que el agua es inherente a la vida y necesaria para subsistir, siendo recurso público ante la legislación, por lo que su falta de accesibilidad deja en estado de vulnerabilidad y precariedad a las poblaciones.

De acuerdo con el objetivo general, se buscó analizar la eficacia de la conciliación extrajudicial en la protección de derechos de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022. Para ello, se aplicaron preguntas respecto a la conciliación extrajudicial y la protección de derechos de los usuarios. Si bien la investigación nace de la percepción de la vulneración de los derechos de los usuarios, se observa que el proceso administrativo legal realizada dota a sus consumidores de los servicios solicitados y atiende los reclamos. Sin embargo, los problemas se vinculan a casos de vulneración de derechos a usuarios en las condiciones de registro histórico de su lectura de medición, cuando no aceptan sus nuevas instalaciones, facturación elevada, la micro medición que registra consumos atípicos, la falta de agua en algunos sectores de la ciudad. El aspecto que se resalta aquí es el derecho a la información, puesto que el usuario desconoce el porqué de tan elevado registro, en particular en los casos en los que no se da consumo de agua, así como la colocación de instalaciones no solicitadas o no fundamentadas de acuerdo al

conocimiento del usuario. Asimismo, las tarifas por aire en lugar de agua, son aspectos que indican vulneración del usuario pues pagaría por un consumo inexistente. Asimismo, no contar con agua por falta de equipamiento u otras causas que son ya conocidas por las condiciones geográficas, no exime de la requerida planificación de las soluciones de las mismas para brindar el servicio de agua y saneamiento.

Cabe recordar según resalta Mata (2017) que la calidad de usuario establece ligadura entre el administrado con la administración, entendiéndose que tal denominación de usuario se hallan los administrados cuyas necesidades son satisfechas necesariamente por servicio público que es ejercido por el concesionario, en este caso Epssmu S.A. de Bagua Grande. En tal sentido, se puede decir que la conciliación extrajudicial deviene en la falta de resguarda del derecho de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022.

Situaciones como las estudiadas han llevado a investigadores de situaciones similares a nivel internacional a plantear vías de mejor accesibilidad al conocimiento y manifestación de reclamos, como Higuera (2021) que propuso una plataforma como alternativa para dar soluciones a las controversias en el consumo dentro del área comprendida por la Alianza del Pacífico, brindando sustento mediante el análisis de los problemas políticos e internacionales contemporáneos. De igual manera, Carrizo (2018) que frente a la ineficacia de conciliaciones, concluyó que la ley y su reglamento pretendieron crear vías extrajudiciales, caracterizadas por su sencillez, eficacia y rapidez, con miras al refuerzo de la confianza de los consumidores, sin embargo tales normas se perciben aisladas, debido a que poseen diferencias en objeto y ámbito para que sean aplicadas.

La investigación demostró lo requerido por las interrogantes del estudio, confirmando la hipótesis, obteniendo los resultados confiables.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se analizó la eficacia de la conciliación extrajudicial en la protección de derechos de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. – Bagua Grande 2022. Siendo que los usuarios demandan de la administración pública infalibilidad y bajo precio, así como maximizar en los servicios prestados en actividades económicas indispensables como el agua, la conciliación extrajudicial deviene en la falta de resguarda del derecho de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A. en Bagua Grande, toda vez que no se brinda la información requerida a los usuarios de forma accesible antes, durante y después de la accesibilidad al agua, considerándose aspectos como el analfabetismo de la población, los cobros por mal manejo de válvulas descuidando la calibración, cobros por consumos no efectuados entre otros. Sin embargo, el recurso de la conciliación extrajudicial es válido en cuanto sirve de referencia de información para el usuario y de solución para contar con acceso al agua en corto tiempo.

Segunda. Se determinó si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A. La conciliación extrajudicial en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A es ineficiente debido a una aplicación parcial de la normatividad, en la que el usuario se ve sometido por desconocimiento a la dirección y guía de la entidad que presta el servicio. Asimismo, para solicitar la intervención de la entidad supervisora, los usuarios deben conocer sus derechos y los procedimientos que se los permitan.

Tercera. Se estableció cómo se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A. Los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A. son vulnerados por no brindar garantías para las condiciones de calidad de vida, a la salud y control de enfermedades. Estos se ponen de manifiesto en la calidad de atención al usuario en aproximarlos en el conocimiento de sus deberes y derechos para con el agua, el manejo de las instalaciones, sus problemas técnicos, entre

otros, los que se observan en los reclamos de facturación y en el desabastecimiento de agua.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el desarrollo del proceso de investigación en relación a la conciliación extrajudicial y la protección de derechos de los usuarios en el consumo de servicios de saneamiento, para contribuir a la mejora del ejercicio de las actuaciones jurídicas en Bagua Grande, se plantean las siguientes sugerencias:

Primera. Se recomienda a los legisladores que formulen propuestas legislativas que regulen la idoneidad de los proveedores de servicios públicos y faculte la participación de la sociedad civil idónea para la defensa de los derechos de la población en la accesibilidad del derecho a los servicios de agua y saneamiento.

Segunda. Se sugiere realizar talleres de capacitación a los funcionarios de las EPS, para que hagan conocer las situaciones que se presentan en la vulneración de los derechos fundamentales ante la carencia de la regulación de plazos para los procesos operativos de atención técnica y legal debida a usuarios con altas expectativas de satisfacción.

Tercera. Dada la actual situación de crisis sanitaria y económica, se sugiere al organismo regulador de Bagua Grande brindar toda la accesibilidad posible al conocimiento del derecho del consumidor para así evitar se vulnere su derecho a él mientras requiera del servicio de agua y saneamiento.

REFERENCIAS

- Aliaga, D. M. & Huaynate, M. A. (2020). *El derecho al agua potable y su acceso en las poblaciones vulnerables en tiempo de pandemia*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57385>
- Aguirrezabal, M. (2018). Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos. *Revista de Derecho (UCUDAL)*, 14 (18), 45-71. <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613>
- Bremond, L. M. (2013). *La terminación anormal del proceso contencioso administrativo*. Madrid: Editorial Reus.
- Castillo, C. W. (2019). *Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y alcantarillado de la EPS Grau-Sullana*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3206255>
- Carrizo, D. (2018). Asistencia Extrajudicial al Consumidor Transfronterizo Europeo. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 10 (1), pp. 45-69.
<https://doi.org/10.20318/cdt.2018.4116>
- González, I. (2020). *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. Academia Judicial Chile.
https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf
- Decreto Supremo N° 014-2008-JUS. Reglamento de la Ley de Conciliación.
https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0076/LEYDECONCILIACION_02.pdf
- Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Diario Oficial 43.380, 7 de septiembre de 1998 (Colombia).
- European Commission (2020). *Press release. November 2020, New Consumer Agenda: European Commission to empower consumers to become the driver of transition*.
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_2069
- García, C. J., Mellet, M., Morales, M., Salazar, E. y Santivañez, G. (2001). Buscando soluciones: la conciliación extrajudicial obligatoria y los problemas de su

- implementación. *ius et veritas*, 21, 339-350.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15983>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Higuera, J. D. (2021). *Plataforma alternativa de solución de controversias de consumo en la Alianza del Pacífico: un desafío de existencia y compatibilidad sustancial*. (Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios para el Desarrollo).
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/FOTOS2020/j_higuera_tesis_maestria_iaed.pdf
- Instructivo Derivación de Causas Judiciales a Centros de Mediación y ejecución de actas de mediación. Registro Oficial 855, Suplemento, 5 de octubre de 2016 (Ecuador).
- Kissová, J. & Dubcová, G. (2021). Current measures and challenges to strengthen consumer protection. *SHS Web of Conferences* 115, 03007, 1-8.
<https://doi.org/10.1051/shsconf/202111503007>
- Kuri, D. & Salas, E. (2015). Los derechos del consumidor en el Ecuador. *Nómaditas Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 45, 1-10.
- Ley 29/1998 de 13 de julio de 1998 reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa. Boletín Oficial del Estado 167, 14 de julio de 1998. (España)
<https://www.boe.es/buscar/pdf/1998/BOE-A-1998-16718-consolidado.pdf>
- Ley N° 26872. Ley de Conciliación 1997 (Perú).
https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA26872_LALEY.pdf
- Ley de Arbitraje y Mediación. Registro Oficial 417, 14 de diciembre de 2006.
https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0076/LEYDECONCILIACION_02.pdf
- Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Perú). <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Leturia, E. y Morey L. A. (1998). Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial y su reglamento. *Ius Praxis*, 87-103.

- Mata, N. A. (2017). *El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores*. (Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú (2020). *Código de protección y defensa del consumidor y normas complementarias*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1837776/C%C3%B3digo%20Protecci%C3%B3n%20Consumidor%202020.pdf>
- Naciones Unidas (2017). *Manual sobre protección del consumidor*. https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplp2017d1_es.pdf
- Núñez, W. J. (2018). *El derecho fundamental al agua dentro del marco del servicio público de agua potable en el Ecuador*. (Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6190/1/T2619-MDE-Nu%C3%B1ez-EI%20derecho.pdf>
- Ochoa-Pachas, J. y Yunkor-Romero, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2 (2). <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Political Database of the Americas (2022). *Constitución Política de la República del Ecuador* (1998). <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>
- Prieto, B. J. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18 (46). DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Ramos, M. (2018). *Manual del Código de Protección y Defensa del consumidor*. Lima, Perú: Ed Berrio.
- Romero, H. (2006). *La conciliación judicial y extrajudicial*. Bogotá: Legis,
- Robledo, P.F., Ramírez, M.A., Acuña, A.M. & Uribe, A. M. (2017). *Protección consumidor en Colombia*. Bogotá: Industria y Comercio Superintendencia. [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017\(1\).pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017(1).pdf)
- Rueda, L. (2006). Consideraciones éticas en el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos como sujetos de investigación las

- investigaciones en terapia ocupacional comunitaria. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 22 (2). <https://doi.org/10.5354/0719-5346.2021.158>
- Salazar, M. B., Icaza, M. F., & Alejo, O. A. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000100305
- San Cristóbal, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLVI, 39-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4182033>
- Sánchez, M.A. (2020). *Derecho del Consumidor. Una perspectiva comparada entre el Perú y España*. Lima: Ediciones de Filosofía Aplicada.
- Serrano, A. (2022). *Los ADR en los Estados Unidos*. <https://www.antonioserranoacitores.com/adrs-estados-unidos/>
- Soria, A. (2015). La Ineficacia del Negocio Jurídico. *Forseti* (1), 134-142. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1168>
- STC 71/1982. 30 de Noviembre de 1982 (España). <https://vlex.es/vid/an-ba-5-as-6-149-7-8-9-10-15034837>
- SUNASS (2022). *Fortalecimiento de Operadores*. https://ww3.vivienda.gob.pe/ejes/agua_saneamiento/fortalecimiento_operadores.html#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8BLos%20operadores,Gesti%C3%B3n%20Municipales%2C%20JASS%2C%20etc.
- Tapia, M. M. (2020). *Vulneración de los derechos fundamentales por parte de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Yunguyo*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno). http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13794/Tapia_Blanco_Mardiory_Malory.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- The United States Department of Justice (2022). 4-8.000 *Consumer Protection*. <https://www.justice.gov/jm/jm-4-8000-consumer-protection>
- Universidad Autónoma de México (s.f.). *La conciliación*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/894/3.pdf>

ANEXOS

ANEXO 2: Instrumentos

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

TITULO: “Conciliación Extrajudicial para protección del derecho del consumidor de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A.– Bagua Grande”.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Determinar si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN				
CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
VI: Conciliación Extrajudicial	Finalidad	Problemas de conciliación	1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU S.A?	Guía de entrevista
			2. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?	
	Objetivos	Recepción	3. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?	
		Investigación y análisis	4. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?	
	Conciliación		5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?	

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Establecer cómo se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN				
CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
VD: Derecho de protección al consumidor	Finalidad	Acuerdo	6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?	Guía de entrevista
		Objeto del proceso	7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?	
	Objetivos	Afectación	8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?	
			9. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?	

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

“Conciliación Extrajudicial para protección del derecho del consumidor de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A.– Baqua Grande.”

I. Datos generales:

Entrevistado:

Edad: Género:

Cargo:

Institución:

Entrevistadores:

Fecha: Hora:

Lugar:

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

Preguntas:

1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU S.A?

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

1. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

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

2. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?

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

3. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?

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

4. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Establecer cómo se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A..

5. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

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

6. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

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

7. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?

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

8. Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

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

.....
.....

Firma del entrevistado:
Apellidos y Nombres:
DNI:

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA JUICIO DE EXPERTOS

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo con si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

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

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	YATACO BARRÓN YRMA CONSUELO
Grado Académico	MG
Mención	DERECHO
Firma	 <hr/> Yrma Yataco Barrón

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA JUICIO DE EXPERTOS

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo con si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....

.....

.....

.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	ZEVALLOS LOYAGA, MARIA EUGENIA
Grado Académico	DOCTORA.
Mención	EN DERECHO
Firma	

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA JUICIO DE EXPERTOS

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo con si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:


.....

.....

.....

.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	SALINAS RUIZ, HENRY EDUARDO
Grado Académico	DOCTOR
Mención	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Firma	

ÍTEM	CALIFICACIÓN DEL EXPERTO			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU S.A?			X	
2. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?			X	
3. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?			X	
4. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?			X	
5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?			X	
6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?			X	
7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?			X	
8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?			X	
9. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?			X	

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20171727783
Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Utcubamba - EPSSMU S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos OSVER RODRIGUEZ RAMOS	DNI: 41023965

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Conciliación Extrajudicial para protección del derecho del consumidor de servicios de saneamiento en EPSSMU S.A.– Bagua Grande	
Nombre del Programa Académico: Escuela Académico Profesional de Derecho	
Autor: Nombres y Apellidos Pamela Karen Ramirez Ramirez	DNI: 46680473

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Bagua Grande; julio 13 de 2022

Firma: 
Lic. Osver Rodríguez Ramos
GERENTE GENERAL

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 5: ENTREVISTAS

ENTREVISTA 1

Entrevistado: Nataly Paola Vidaurre Marcel

Edad: 20 años Género: Femenino
Cargo: Atención al usuario
Institución: EPMU
Entrevistadora: Pamela Karen Ramirez Ramirez
Fecha: Viernes 17.06.22 Hora: 4.54 pm
Lugar: Jr. Jose Bernardo Alcedo N°184.- Bagua Grande - Amazonas

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU SA?

Sí, porque como colaboradores damos la facilidad a los usuarios en presentar sus reclamos y así puedan encontrar solución a través de la propia empresa y no por otros medios.

2. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Lo que viene hacer las conciliaciones en mi caso, lo que hago son los problemas de consumos elevados, y el resumen de mes operacionales que vienen hacer filtraciones de agua; o abastecimiento de cisterna, lo que hago son programaciones para que los usuarios puedan en el medio de consumos elevados, envié inspeccionar y operacional, anoto y envié a un personal para que abastezcan el servicio de agua potable.

Me baso en las normativas de Sunass, lo que vienen a ser las leyes de Sunass, respecto a estos yo concilio con los usuarios en base a su reporte de lectura, por consumos elevados, doy la respectiva orden de que se vaya a cancelar a caja.

En este caso sí, tengo mi respectivo cuaderno, en operaciones agendo para que al día siguiente vayan a la programación y den su respectiva solución. En la conciliación viene a ser primero la inspección y, luego, vienen los usuarios mismos a conciliar.

3. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?

En la recepción de los reclamos, en caso de consumo elevado, yo recepciono en el Formato 2 que es de la Sunass, luego hago una programación en base a su turno de agua, y luego de la inspección interna, externa, lo que hacen en el predio los gasfiteros. Me regresan los mismos formatos, luego a los usuarios se les llama para que vengan a conciliar.

En cuanto a la normativa, se le explica bien al usuario las fechas indicadas, algunas veces el usuario viene antes del día, o bien se les llama para dar una solución inmediata. Exacto, damos la facilidad para que el usuario ya no tenga problemas y lleguemos a una solución.

4. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?

Primero, nosotros recepcionamos el reclamo; luego, lo enviamos inspeccionar interna y externa, luego si nosotros encontramos alguna fuga, ya dentro de su vivienda ya no se hace su respectiva rebaja como solución por motivo que el usuario debe de cuidar el respectivo servicio de agua, cuando el usuario viene le damos su respectiva cartilla que Sunass nos ha brindado. El usuario nos brinda el número telefónico de su persona o de su esposo (a) o hijo o algún apoderado, registramos dos números telefónicos. En caso de que algunos usuarios no se encuentran por estar en su chacra se hace una reprogramación para el envío de su reclamo y se le comunica.

5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?

Si en esos casos se realiza efectivamente a la conciliación, el usuario se llega a un acuerdo con nosotros, llegado a la conciliación le damos una cartilla para que pueda estar informado y pueda estar informado como cuidar y cuál es el beneficio cuando cuidamos en este caso el servicio del agua.

El consumidor cuando viene a conciliar, le hacemos su respectivo informe, ese informe le presentamos mensualmente a Sunass que nos pide efectivamente si le hemos dado la solución a ese usuario.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Establecer cómo se vulneran los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A..

6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Para que proteger al consumidor le damos al usuario cuando llega aquí se llama para una respectiva conciliación, luego se le hace firmar el formato 4 al respecto que está de acuerdo a su histórico de lectura, y luego eso se pasa como un informe para nosotros poder archivarlo, para tener en cuenta que el usuario está teniendo un acuerdo con nosotros con la empresa, le damos una solución a su respectivo problema.

Esto por facturación elevada, En cuanto a otro tipo de reclamo tenemos de operacional por falta de abastecimiento de agua, le abastecemos con cisterna; lo que son las filtraciones enviamos al personal para que se solucionen esos problemas para que no tenga esa molestia.

7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Si se cumple. Durante la conciliación nosotros brindamos información al usuario, a que se llega y que solución tiene ese problema, lo que más viene son de consumos elevados, algunas veces de operaciones que viene hacer filtraciones, y abastecimiento del servicio de agua potable. Se cumple porque damos rápida solución al problema para que el usuario no tenga que estar molestándose, o que venga a la empresa a gritar por falta de atención a su caso.

8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?

No, porque en el proceso de conciliación nosotros brindamos la facilidad una información que misma sunass nos había dado charla a nosotros, capacitaciones, como hacer en atender a un usuario. Por consumo elevado no, hacemos seguimiento de su reclamo, lo que viene hacer del formato 2, hacemos el seguimiento, enviamos gasfiteros a su vivienda a inspeccionar en turno de agua y en operacional viene hacer que el asistente de gerencia operacional vea cuando la programación para tenga una solución a su problema del usuario.

¿En el caso de filtración de agua interna y el medidor sobregiro de su la facturación normal la empresa brinda alguna facilidad o algún programa que pueda ayudar al usuario a ver su calidad de vida?

Si tenemos un programa que es gasfiteros a la casa, viene hacer búsqueda de filtraciones internas, en externa lo hago una programación para que el ingeniero también se una, para que vayan a verificar al predio y den una solución inmediata.

9. Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Alguna vez los usuarios no estan de acuerdo en su histórico de su lectura, pero nosotros le brindamos muchas facilidades para que el usuario se vaya contento, dando una solución a su histórico de lectura o hablando con la misma gerente comercial para que nos brinde esa facilidad para que el usuario no tenga tanto problema, y lo que son una facilidad de esas es, requiere una válvula de aire para que deje pasar el agua y no consuma tanto aire.

Lo que son operacionales algunas veces no, pero si se llegan a un acuerdo con los usuarios cuando vienen hacemos la programación para que operaciones mismo su asistente programe a la dirección que hay una filtración o tubería rota o colapso de desagüe para que lo programen a una fecha y que se vayan inmediatamente a dar una solución a su problema.

No presentan ningún tipo de reclamos, bien que sean comercial y operacional. Algunas veces que viene hacer los sectoristas que no brindan el servicio de agua de turno.



Firma del entrevistado

Apellidos y Nombres: Nataly Paola Vidaurre Marcelo

DNI: 7109 2126

firmar un documento en donde se va ir hacer la validación, pero muchos de ellos no conocen que es lo que están firmando que documento es. El personal está capacitado para que pueda informe al usuario que anexo se está llevando y para qué es, los tres o cuatro formatos que lleva.

5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?

Si algunas veces se ha tenido que verificarlo, pero mayormente es efectiva por eso que los usuarios terminan pagando sus servicios.

6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Normalmente nosotros vemos el tema de la protección al consumidor, en este caso al usuario, en la conciliación tratamos de entender que no han tenido en este caso el conocimiento necesario para poder cuidar los servicios de agua y de alcantarillado y es por ello que sus consumos se ha elevado en los últimos meses de acuerdo a los medidores, entonces si el usuario no cuenta con una válvula de aire se le hace un descuento promedio al usuario sea este su consumo o no sea este su consumo para que ellos puedan sentirse satisfechos de que en este caso la empresa está preocupada por ellos y comprendiendo también de que es un hábito que se va lograr en el transcurso del tiempo.

Hay otros reclamos presentados que no necesariamente son por medidor, muchas veces son por tipo de categoría en donde se le da la facilidad al usuario de irse a inspeccionar su domicilio para saber qué tipo de categoría es, o el porcentaje en todo caso del uso de la categoría tanto comercial como doméstica, tenemos también los tipos de reclamos que son sobre todo operacionales o de emergencia urgencia, en este punto si nosotros tratamos de solucionar lo más pronto que se pueda el reclamo o en todo caso de inmediato si este caso fuera la emergencia o urgencia.

7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Sí, yo creo que si se cumple el objeto del proceso de la protección en este caso porque se trata de darle al usuario el apoyo necesario, como empresa protegemos al usuario.

8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?

Tratamos de que no sea así, en la protección al consumidor se da cuando fallamos en algunas de las normativas, en algunos casos para la tranquilidad del usuario antes de colocarle ya una válvula de aire se le está haciendo ya un descuento y por ese lado considero yo que a veces no debería ser lo adecuado, no se estaría protegiendo al cien por ciento el derecho al consumidor.

La normativa nos exige a nosotros que sea un precio promedio, bajo ese punto si se está cumpliendo la normativa.

9. Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Cuando los usuarios no aceptan sus nuevas instalaciones, ellos vienen a solicitar su factibilidad de servicio pero en el transcurso de la factibilidad del servicio no se

les puede brindar porque la normativa nos impide tanto agua como desagüe entonces ahí ocurre problemas para poder conciliar con el usuario porque el usuario no acepta que no se les brinde el servicio y es ahí donde entramos en un consecuente reclamo que muchas veces pasa al libro de observaciones o al libro de reclamaciones porque el usuario no entiende que estamos respetando la normativa y que mayormente son eso cuando el usuario no comprende que nosotros estamos respetando la normativa y que eso nos impide apoyarlo.

¿De qué manera se le puede dar una solución?

Normalmente, lo que nosotros hacemos es darle la facilidad de que se pueda organizar con sus vecinos y solicite una extensión de redes de agua y alcantarillado y a la par actualmente ellos presentan su solicitud y nosotros estamos coordinando mediante el convenio municipal para que esto pueda ser un poco más factible para el presupuesto de ellos y la municipalidad pueda cubrir una parte y así poder darles ese beneficio. Se les está dando las facilidades al usuario.

EPSSMU S.A. Agua Utcubamba
Mg. Judith Marita Soplin Rojas
GERENTE COMERCIAL
Firma del entrevistado
Apellidos y Nombres: Judith Marita Soplin Rojas
DNI: 73177999

ENTREVISTA 3

Entrevistado: Jesús Valderrama Torres

Edad: 36 años Género: Masculino
Cargo: Comunicador para el desarrollo
Institución: SUNASS
Entrevistadora: Pamela Karen Ramirez Ramirez
Fecha: Jueves 16.06.22 Hora: 3:11
Lugar: Jr. Jose Bernardo Alcedo N°184. - Bagua Grande - Amazonas

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar si la conciliación extrajudicial actúa a favor en la protección de los derechos de los consumidores de servicios de saneamiento urbano en EPSSMU S.A.

1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU SA?

Sí se cumple, porque el usuario siempre tiene que tener una respuesta de acuerdo al reclamo que haya hecho.

2. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Últimamente se ha dado lo que son los recibos elevados o lo que son las lecturas atípicas, que habido, por lo que se ha puesto nuestra medición pero esta situación han sido solucionados con la puesta de válvulas.

¿Cree que los medidores no han sido calibrados?

Lo que pasa es que Bagua grande es una ciudad donde tiene parte alta, parte media, parte baja, normalmente en la parte media es donde acumula aire entonces estas viviendas de la parte media de la ciudad han sido las más afectadas porque ingresa aire lo ha hecho correr el medidor, marcándole más la micro medición.

¿De acuerdo a la normativa se debe poner válvulas de aire donde hay mayor presión?

Al principio no lo ha hecho la anterior gestión, pero esta gestión ya lo está haciendo, se recomendó hacerlo desde julio del año pasado esta nueva gestión está tomando en cuenta las recomendaciones de la Sunass.

3. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?

Están reduciendo los reclamos acá en EPSSMU, entonces eso refleja que hay una respuesta inmediata por parte del área correspondiente tanto comercial como operacional.

4. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?

Como Sunass siempre estamos atrás de los usuarios viendo si es que les han dado solución a sus problemas, eso es diario.

5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?

En algunos casos se ha visto la negativa más bien del usuario quizá por falta de explicación no están de acuerdo, pero después si habido, ha sido efectiva en este caso la conciliación.

¿Se da charlas para orientar al usuario?

Eso depende ya del área de comercialización y del área de atención al usuario, que al usuario le explique; nosotros como sunass también orientamos a los usuarios cuáles son sus derechos y deberes como usuario dentro de la EPS.

6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Depende del tipo de reclamo que tenga el consumidor porque puede ser un reclamo por facturación, puede ser un reclamo por rotura de tubería, o facturación elevada cualquiera de esos puntos pudiera ser.

7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Si se cumple, porque esto se maneja, el área usuaria de la EPS lo tiene que manejar de manera interna con el usuario eso es lo que se indica, nosotros como sunass mantenemos siempre la reserva de los usuarios acerca de quizá alguna duda que tengan, inclusive alguna denuncia que quieran hacer. Creo que eso siempre se aplica en la eps.

8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?

No creo, siempre se ha manejado de manera discreta, no se ha visto eso.

9. Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Por el tema de facturación elevada se han visto últimamente este tipo de reclamos y que al final han llegado a un acuerdo con la EPS para ver cuánto van a pagar y a veces por el tema de un caso de la instalación de agua que no le correspondía porque le salía muy caro a la EPS ponerle un desagüe al usuario, al final conversando, al final indicándole haciendo cuentas al usuario se llegó a una conciliación para que el punto de agua se ponga en la esquina del solar, pues hasta allí podía llegar la línea.

En la empresa EPSSMU, últimamente a partir de la micro medición, los reclamos han sido por consumos atípicos, pero siempre hay reclamos por falta de agua en algunos sectores de la ciudad sobre todo en San Luis Alto. Siempre es bueno llegar a un acuerdo con el usuario hasta agotar las vías necesarias. Nosotros como Sunass velamos por el derecho del usuario y también orientamos qué es lo que debe hacer, pero al final la última palabra la tiene el usuario.



Firma del entrevistado

Apellidos y Nombres: Jesús Valderrama Torres

DNI: 43174991

ENTREVISTA 4

Entrevistado: Maribel Fernández Segura

Edad: 55 años Género: Femenino
Cargo: Asistente de Gerencia General
Institución: EPSSMU
Entrevistadora: Pamela Karen Ramirez Ramirez
Fecha: 17.06.22 Hora: 12.20
Lugar: Jr. José Bernardo Alcedo N°184. - Bagua Grande - Amazonas

1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU SA?

Yo creo que sí, de acuerdo a los trámites que se dan, es mejor llegar a un proceso de acuerdos antes de seguir un proceso judicial porque eso demanda tiempo, costos y dinero.

¿Cómo primera instancia la conciliación es u medio alternativo que debe usar cada usuario?

Eso es lo primero y eso lo mejor, conciliar al inicio no llegar más allá tratar de buscar soluciones tanto para el bien del usuario y de la institución.

2. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Mayormente los reclamos son por lecturas de medición, las lecturas que el usuario como aún no tiene un comportamiento social de cómo es el uso racional del agua, de repente el usuario estaba acostumbrado a gastar y gastar el agua y no tomar esa conciencia de que uno tiene que racionar su servicio de agua, ahí viene el problema número uno hasta que el usuario tome conciencia los problemas van a seguir generándose mayormente a veces son los problemas por el alto elevado consumo que tiene, el usuario no está de repente en capacidad de pagarlo, ahí vienen esos los problemas.

Otros tipos de reclamos, puede ser la falta de agua, que no le llega, no le llega de repente los tubos programados, ese tipo no; todo está en poder comunicarles anticipadamente porque no tienen agua, cuando el usuario reclame inmediatamente darle la atención, primero inspeccionarle ver cuál es el problema, ver y cuál es la causa que genera ese problema y buscar soluciones.

3. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?

Según la última reunión que hemos tenido, lo que informó la gerente comercial que los reclamos han disminuido o están en proceso de disminución primero que está funcionando lo que es la sección reclamos, o de repente han ido solucionando en su momento de recepción por eso es que van bajando.

4. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?

Primero realizando la inspección en el mismo lugar de los hechos, y de ahí se determina, en donde origina ese problema, primero es inspección, número uno, porque desde la oficina no podemos decir ya esto se soluciona, averiguar, porque son diferentes situaciones que se presentan, puede ser que el medidor esté funcionando mal en este caso si es que es un reclamo por medición, número uno partir de la inspección en el mismo lugar de los hechos y de ahí ver el tratamiento de solución.

5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?

Claro sí, para no llegar a generar a más situaciones, llegar a generar más trámite porque es una pérdida de tiempo, la cosa es solucionarlo en su momento oportuno no dejarlo a que esto vaya encaminando y dejar que se haga un generar de tiempo y documentación. Desde el inicio conciliar, buscar una buena solución la conciliación en bien de la empresa y del usuario.

6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

De repente hacerle una pequeña rebaja, una disminución de su facturación, para que de alguna u otra forma si al usuario le bajas uno, dos o tres soles el usuario va tomar conciencia o se va sentir tranquilo, de que por lo menos la empresa le tomo en cuenta su reclamo.

7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Yo creo que sí.

8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?

No, pero mientras se tenga la buena intención por parte de la empresa en atenderlos no se vulnera ningún derecho.

9. Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

De repente a que el usuario no entienda realmente de que, cuáles son sus responsabilidades porque el usuario también tiene que tomar conciencia cuáles son sus responsabilidades, y también cuáles son sus derechos como también por parte de la empresa el derecho y la responsabilidad en atenderlos, hay usuarios que se cierran y no quiere entender los procesos.

En los últimos meses si por problemas de facturación elevada, por la misma situación que estamos viviendo de aplicar la lectura de medición, son eso los problemas más relevantes. Anteriormente se presentaba problemas de escasez de agua, la empresa por lo que no le alcanza abastecer el servicio de agua a la población, es un problema que se da en forma sectorizada, la población va creciendo tanto y nuestro nivel de abastecimiento tampoco no está creciendo al ritmo del crecimiento de la población, y ahí viene el problema, el agua cada vez menos alcanza y si estamos en tiempo de friaje es más, se está dando solución con la distribución del camión cisterna, es una de las formas de aplacar la situación.

EPSSMU S.A. Agua Utcubamba
Maribel Fernández Segura
ASISTENTE GERENCIAL GENERAL

Firma del entrevistado

Apellidos y Nombres: Yoni Maribel Fernández Segura

DNI: 16490280

ENTREVISTA 5

Entrevistado: Iván Mori Tuesta

Edad: 37 años Género: Masculino
Cargo: Supervisor del área de atención al usuario EPSSMU
Institución: EPPSMU
Entrevistadora: Pamela Karen Ramirez Ramirez
Fecha: Martes 21.06.2022 Hora: 5.27
Lugar: Jr. Jose Bernardo Alcedo N°184. - Bagua Grande - Amazonas

1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU SA?

Sí se cumple, llegando a una satisfacción tanto para el usuario como para la entidad en todo con respecto a las problemáticas que se vienen presentando, de repente por alguna elevada facturación, entonces la conciliación extrajudicial creemos que, si es, cumple la facilidad para que al final satisfagan los intereses de ambas partes.

2. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Básicamente las problemáticas que se presentan son por tema de facturaciones elevadas, desabastecimientos de agua, en algunos casos hasta por falta de presión de agua, por cobros bueno el tema básico de repente por facturaciones o algunos cobros indebidos que se han dado, entonces o se trata de regularizar o promediar ciertos consumos.

Cuando hay problemas de escasez de agua, ahí baja, no hay caudal necesario en la toma del canal de la bocatoma o a veces hay el problema por ejemplo con el tema de no contar con las válvulas de aire entonces hay un consumo de repente elevado de la facturación entonces básicamente esos son las problemáticas que se someten al tema de conciliación acá en EPSSMU.

3. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?

Dentro de EPSSMU tenemos una normativa que nos regula, tanto Sunass como otras normativas entonces básicamente los reclamos son recepcionados a través de formatos o formularios que nos ayudan a dar un seguimiento más factible a estos y bueno y en los últimos tiempos que se da una mayor celeridad a estos reclamos con mayor eficiencia y eficacia en la toma y en la tramitación del mismo, si bien es cierto cada mes es suigeneris porque de repente puede ser que aumente o disminuya, no hay un porcentaje exacto pero a menos se está tratando de dar facilidad y factibilidad al tratamiento de estos.

4. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?

El trabajador básicamente de campo que va realizar las inspecciones a raíz de una solicitud o un reclamo específicamente dicho, ellos se apersonan al lugar para ser una inspección, entonces en ese sentido tienen que hacer un levantamiento del acta tanto de inspección interna como externa en base a eso es que se va realizar de repente el promedio o se va tratar de llegar a un punto de equilibrio que beneficie

al usuario pero sin contravenir la normatividad que nos marca a nosotros como empresa, como entidad.

En el caso de desabastecimiento de agua en coordinación con otras áreas como la gerencia de operaciones y tanto con la gerencia comercial lo que se trata de hacer coordinación de repente para hacer un abastecimiento por cisternas básicamente lo que tratamos como entidad es que el servicio de agua potable llegue a todas las partes de nuestra ciudad, cuenten o no con el sistema de redes de una u otra manera cuando pasa el tema de desabastecimiento hacemos las coordinaciones y se da el servicio a través de los camiones cisterna.

5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?

A través de un análisis que se realiza en la entidad mensual para hacer una visión retrospectiva de cómo está funcionando estos temas, considero que si porque de una u otra manera el usuario sale satisfecho de una otra forma con las soluciones que le planteamos de repente con la reducción o la promediación de la facturación o con alguna otra solución como por ejemplo el caso de desabastecimiento con la ayuda y el apoyo de brindarles el servicio a través de otros medios como es el tema de los camiones cisterna entonces consideramos de que el tema de la conciliación extrajudicial para nosotros como entidades si está surtiendo efecto porque damos la solución más efectiva al usuario.

Si bien es cierto, eso queda de repente a criterio del usuario, pero la gran mayoría sale satisfecho porque lo que se trata de buscar es la satisfacción de ellos como usuarios como clientes, entonces básicamente a criterio del área que estamos atendiendo al usuario creemos que si llegamos a cumplir esas metas de satisfacción a través de la conciliación extrajudicial que estamos aplicando. Bueno no hemos tenido últimamente esos casos, todo queda al criterio del cliente o usuario, pero no hemos presentado últimamente ese tipo de tramitación.

6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Básicamente, los acuerdos que se llegan es siempre a buscar el promedio o la satisfacción al usuario si bien es cierto como entidades estamos normados y nos regulamos a través de ciertas directivas o especificaciones normativas pero siempre buscamos llegar la satisfacción o que el usuario se sienta satisfecho con los acuerdos que se tomen en beneficio de ellos.

7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Bueno, es un tema más de opinión propia, yo creo que sí, puesto que el proceso para la protección de los derechos del consumidor durante la conciliación sí llega a cumplirse el objeto del proceso, porque de eso se trata, de no vulnerar de repente ciertos derechos y que el tema burocrático y que el tema de tramitación y que todo ese tema se disminuya y que el usuario más bien no sea un tema engorroso siempre estar atento a sus derecho, por ejemplo el servicio del agua es un derecho a la vida, es un derecho constitucional es uno de los objetivos de protección que tenemos nosotros como misión y visión entonces tratamos que todo este proceso sea factible para él.

8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?

No porque desde que el usuario o el cliente por ejemplo quiere presentar algún reclamo o desde ya, antes de, ya se le está proporcionando ciertas cartillas informativas en las cuales se les da a conocer sus derechos como consumidores, como usuarios, sus derechos que tienen ellos para el tema de servicio de agua potable, pero también como sus obligaciones, entonces los usuarios saben qué hacer y qué no hacer entonces toda esa información que se le proporciona, todos los formularios que en caso si no se quedan satisfechos con el servicio, todos esos formatos o formularios para presentar sus quejas o sus trámites que les proporcionamos, creo de que la vulneración de los derechos del consumidor no se presenta por parte de EPSSMU.

9. Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?


Hablando de los últimos meses, básicamente los problemas que se presentan o que se llevan a conciliación justamente son por los consumos atípicos, en algunos casos la doble facturación, la menor presión de agua o en algunos casos de repente por una facturación elevada por no contar o por no haber solicitado de repente el tema de las válvulas de aire pero básicamente esos son los gentes que siempre se presentan y se llevan a conciliación dentro del área de atención al usuario.

Sí efectivamente creo que los procesos en sí son engorrosos, cargarle todo el proceso, el procedimiento al cliente en seguimiento de documentación suele incitar, requerir documentación que tiene que proveernos entonces ya desde eso ya se le indisponde al cliente, al consumidor creo yo que mientras nosotros facilitemos la información y lleguemos a un acuerdo con él en ciertos casos o en ciertas problemáticas presentadas creo yo que va ayudar a que el consumidor o cliente se sienta satisfecho con el servicio no solamente que brindamos que es el servicio de saneamiento y de agua potable sino también con el servicio administrativo, el servicio que brinda la empresa para con el cliente usuario, entonces todas las factibilidades que le damos es para que se sientan cómodos, se sientan contentos, se sientan satisfechos con todo el servicio en conjunto que brinda EPSSMU para ellos.

Actualmente manejamos números de atención al usuario en la cual se toma ciertos reclamos o ciertas problemáticas y se dan tramites igual el personal de atención al usuario está siempre atento a estas llamadas también sé que existen números de Whatsapp y también el correo electrónico en el cual pueden facilitarle realizar sus reclamos o sus quejas o alguna denuncia por alguna perdida de servicio por ejemplo alguna rotura de tubería todo ese tema todas las facilidades están para con ellos y también de tema presencial que se realiza mediante la plataforma de atención al usuario pero existen otros mecanismos, como telefónico, correos, bueno lo más factible que es el tema de Whatsapp.

EPSSMU siempre está atento ante estas situaciones y siempre brinda las informaciones debidas a través de las cartillas informativas, siempre se está atento con las páginas web brindando las normativas, colgando las normativas vigentes, con respecto al tema de los derechos del consumidor o del tema de servicio de agua potable o algunas otras normas más que involucren ese servicio, también de la mano con Sunass estamos ahí enfocados a informar contamos actualmente con un área de imagen corporativa y gestión social que también se encarga de dar la

educación sanitaria en la cual se educa al usuario a que tema del alcantarillado tiene que estar limpio, todo ese tema EPPSMU se está preocupando bastante y creo que en los últimos tiempos está causando conciencia en el cliente para el tema del cuidado del servicio de agua, del alcantarillado, con respecto al tema normativo si bien es cierto hay otras entidades que también nos regulan, o tratan de regular por ejemplo el tema tarifario también hay otras temas que están ahí presentes y nosotros como empresa siempre tenemos que estar conscientes de que el servicio que nosotros brindamos al cliente tiene que ser el mejor, estamos en ese proceso estamos en ese camino y poco a poco vamos a llegar a obtener un servicio de calidad no solamente con el tema del servicio de la administración o el tratamiento del agua potable sino también como empresa en la parte administrativa, en la atención al cliente en atención de reclamos y en todo lo que con lleve el servicio que EPPSMU quiere brindar a un futuro llegar el máximo exponente en este tema.



Firma del entrevistado -
Apellidos y Nombres: Iván Mori Tuesta
DNI: 42719326

ENTREVISTA 6

Entrevistado: Maria Huaman Huaman

Edad: 54 años Género: Femenino
Cargo: Asistente Comercial
Institución: EPPSMU
Entrevistadora: Pamela Karen Ramirez Ramirez
Fecha: Jueves 23.06.22 Hora: 12.02
Lugar: Jr. Jose Bernardo Alcedo N°184. - Bagua Grande - Amazonas

1. ¿Considera que la finalidad de la conciliación extrajudicial se cumple en EPSSMU SA?

Sí, porque nos regimos a las normas de saneamiento de la Sunass y se llega a una conciliación con usuario.

2. ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

Mayormente tenemos una facturación elevada y el desabastecimiento de agua que es mayormente en el sector de San Luis.

Sí, siempre hay usuarios que tienen desabastecimiento de agua en el sector de San Luis, es un sector mayormente de unos 900 usuarios, que sufren bastante por el servicio de agua, pero mensualmente se les hace su descuento y aparte se les da con el servicio de cisterna, mediante cisterna se les dota del servicio de agua.

3. ¿Cómo se da la recepción de los reclamos de los usuarios? ¿Diría Ud. que se han reducido o incrementando los reclamos?

En la sección de atención al usuario se les atiende a los usuarios mediante registro de formatos, estos formatos son establecidos por Sunass y se hace de acuerdo al tiempo que se hace la verificación in situ a los usuarios y se da un tiempo prudencial para poder solucionar el problema.

Sí, está cumpliendo de acuerdo a lo que se recepciona los formatos sea 2 o 3 días, los plazos establecidos por Sunass.

Se han reducidos los reclamos actualmente, se están dando reclamos por la micro medición, pero han bajado los reclamos por desabastecimiento de agua y la facturación elevada de la micro medición, pero ya se está solucionando cuando viene el usuario se trata de realizar su inspección y tratar de que se concilie lo que debe de pagar el usuario.

Sí, se establece y están establecidos los reclamos con el usuario si llegan a un acuerdo.

4. ¿Con qué efectividad se realiza la investigación y análisis sobre los reclamos de los usuarios?

Se verifica para ver la veracidad del reclamo y de acuerdo a eso ya se toma un acuerdo ambos tanto usuario como empresa y se llega lo que debe pagar el usuario.

5. ¿Considera efectiva la conciliación realizada con los usuarios?

Sí, porque se le da una atención oportuna y se llegan ambas partes a una conciliación mayormente sí se va satisfecho.

6. ¿Cuál es el acuerdo al que suele llegarse cuando se busca la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Llegar a un acuerdo mutuo razonable tanto para la empresa como para el usuario.

7. ¿Se cumple el objeto del proceso para la protección de derechos del consumidor durante la conciliación?

Se cumple.

8. ¿Considera que el derecho de protección al consumidor es vulnerado de alguna forma durante el proceso de conciliación?

No es vulnerado, porque se realiza mediante un proceso de inspección primero se verifica el reclamo que el usuario presenta y se realiza la conciliación para ambas partes y se ve el problema. Ambos se hacen de acuerdo a la inspección, si el usuario no ha tenido su servicio es lógico que se le tiene que descontarse en su tarifa.

9. Según su opinión ¿Cuáles son los problemas de conciliación que se dan en EPSSMU S.A?

La conciliación se da de acuerdo a la normativa que regula la Sunass y, de acuerdo a los procedimientos, se trata de que el usuario quede conforme con su reclamo. Siempre se procura que en la primera instancia se haya conciliado con el usuario para que sea tratado su pago según lo que es justo. Por ello, se soluciona en primera instancia y no se ha llegado a más.



Firma del entrevistado

Apellidos y Nombres: Maria Huaman Huaman

DNI: 33473903

ANEXO 6: REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ENTREVISTAS









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, YATACO BARRON YRMA CONSUELO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Conciliación Extrajudicial para protección del derecho del consumidor de Servicios de Saneamiento en EPSSMU S.A.– Bagua Grande.", cuyo autor es RAMIREZ RAMIREZ PAMELA KAREN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 15 de Octubre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
YATACO BARRON YRMA CONSUELO DNI: 10190171 ORCID: 0000-0002-2132-5344	Firmado electrónicamente por: YCYATACOY el 15- 10-2022 14:56:52

Código documento Trilce: TRI - 0434739