

UNIVERSIDAD “CESAR VALLEJO”

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

“Factores que originan la vulneración de los derechos del usuario del servicio de saneamiento en la ciudad de Tarapoto en el año 2009 (enero - octubre)”.

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

ABOGADO

AUTOR:

Br. Natalia Tafur Padilla.

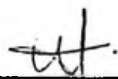
ASESOR:

Abog. Enith Mercedes Ruiz Santillán

TARAPOTO – PERÚ

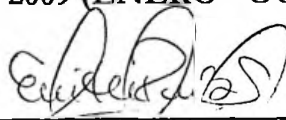
2011

“FACTORES QUE ORIGINAN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2009 (ENERO - OCTUBRE)”



NATALIA TAFUR PADILLA

AUTORA



ABOG. ENITH RUIZ SANTILLAN

ASESOR

Presentada a la Escuela de Derecho de la Universidad “Cesar Vallejo”. Para obtener el Título de **ABOGADO**.

APROBADA POR:

Abog. Enith Ruiz Santillán.

Presidente del Jurado.

Katia Dávalos La Torre.

Abog. René Felipe Ramos Guevara.

Tarapoto, Diciembre del 2009.

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos para el otorgamiento del Título de Abogada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada “Cesar Vallejo”, pongo a su consideración la presente tesis titulada **“FACTORES QUE ORIGINAN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2009 (ENERO - OCTUBRE).”**

Espero que el presente trabajo pueda ser valorado y considerado en cuanto es resultado de un proceso de investigación, con la seguridad de que generará un mayor interés en la comunidad estudiantil de nuestra prestigiosa Universidad, a fin de que se sigan investigando diversos temas vinculados a nuestra Profesión.

Tarapoto, Diciembre del 2009.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a:

Mis padres, Javier y Luz Marina, por su amor, sus sabios consejos y apoyo constante en cada una de las etapas de mi vida.

Mis hermanas, Luz Marina y Tatiana, por su apoyo moral y amistad sincera.

Mi amorcito, por su amor, comprensión y por impulsarme siempre a lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por el milagro de la vida.

A Carlos y Doris por su amistad.

A Bruno por su gran apoyo en la elaboración del presente trabajo.

A la Dra. Enith Ruiz Santillán por su asesoramiento en el desarrollo del presente trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

<i>CONTENIDO</i>	<i>PAG</i>
PRESENTACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	MARCO METODOLÓGICO
1. El problema	01
1.1.1. Selección del problema	03
1.1.2. Antecedentes del problema	04
1.1.3. Formulación del problema	04
1.1.4. Justificación	04
1.1.5. Limitaciones	05
1.2. Objetivos	05
1.3. Hipótesis	06
1.4. Variables – Indicadores	07
1.5. Diseño de la ejecución	08
1.6. Población y muestra	08
1.6.1. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	09

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1.	Marco Teórico	10
2.1.1.	Servicio Público	10
2.1.1.1.	Servicios Públicos en el Perú	11
2.1.1.2.	Usuario de Servicio Público	11
2.1.2.	Derecho del Consumidor – Usuario	11
2.1.2.1	Derecho Comparado –España	12
2.1.3.	Derecho al Agua	13
2.1.3.1.	Derecho humano al agua	13
2.1.3.2.	La exigibilidad del derecho al agua	14
2.1.4.	Servicio de saneamiento de calidad	15
2.1.4.1.	El agua potable y alcantarillado como servicios públicos	17
2.1.5.	SUNASS	20
2.1.5.1.	Defnición	20
2.1.5.2.	Funciones	20
2.1.5.3.	Orientación al usuario	21
2.1.5.4.	Deberes y derechos de los usuarios que SUNASS difunde	22
2.1.5.5.	Actividades, eventos y ponencias	22
2.1.5.6.	Empresa prestadora de servicios	23
2.1.6.	EMAPA	24
2.1.6.1.	Definición	24
2.1.6.2.	Reseña histórica	24
2.1.6.3.	Objetivos	25
2.2.	Marco legal	26
2.3.	Marco conceptual	38

CAPÍTULO III DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1. Acerca del levantamiento de información de primer grado aplicando encuestas a los usuarios que han reportado reclamos por el servicio para determinar los derechos que les han sido vulnerados, se realizó de la siguiente manera.	42
3.2. Determinar si los usuarios tienen conocimiento de la existencia de la entidad supervisora y fiscalizadora así como de las normas legales apropiadas para realizar sus reclamos a causa de problemas en el servicio de saneamiento.	42
3.3. Recabar información de la normatividad estatal aplicable a las Empresas Prestadoras del Servicio de Saneamiento a nivel Nacional.	48
3.4. Recabar información de la Empresa Prestadora del Servicio de Saneamiento sobre la relación de expedientes de reclamos de los usuarios.	48
3.5. Respecto a la obtención de información del Ministerio de Salud respecto a la calidad del agua potable en la ciudad de Tarapoto en el año 2009.	53
3.6. Recabar información de las entidades administrativas vinculadas a la protección del usuario del servicio de saneamiento, respecto a los reclamos atendidos por sus despachos: INDECOPI, Defensoría del Pueblo.	54
3.7. Determinar el grado de influencia jurisdiccional de SUNASS frente a la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la ciudad de Tarapoto	54

CAPÍTULO IV CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1. Contrastación de hipótesis	55
---------------------------------	----

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de Resultados	57
------------------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones y Recomendaciones	59
6.1.1. Conclusiones	59
6.1.2. Recomendaciones	61

CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1. Referencias Bibliográficas	63
7.2. Páginas Web	64
ANEXOS	65

INDICE DE GRÁFICOS

III. Gráfico N° 3.2.1.	43
III. Gráfico N° 3.2.2.	44
III. Gráfico N° 3.2.3.	45
III. Gráfico N° 3.2.4.	46
III. Gráfico N° 3.2.5.	47

INDICE DE CUADROS

III. Cuadro N° 3.2.1.	43
III. Cuadro N° 3.2.2.	44
III. Cuadro N° 3.2.3.	45
III. Cuadro N° 3.2.4.	46
III. Cuadro N° 3.2.5.	47
III. Cuadro N° 3.4.1.	49
III. Cuadro N° 3.4.2.	49
III. Cuadro N° 3.4.3.	50
III. Cuadro N° 3.4.4.	50
III. Cuadro N° 3.4.5.	50
III. Cuadro N° 3.4.6.	51
III. Cuadro N° 3.4.7.	51
III. Cuadro N° 3.4.8.	51
III. Cuadro N° 3.4.9.	52
III. Cuadro N° 3.4.10.	52
III. Cuadro N° 3.5.1.	53

INDICE DE ANEXOS

- 8.1. Organigrama de la SUNASS
- 8.2. Ámbito Jurisdiccional de EMAPA San Martín S.A.
- 8.3. Estructura Orgánica de EMAPA San Martín
- 8.4. Relación de expedientes de reclamos de EMAPA San Martín S.A.
- 8.5. Relación de usuarios que presentaron sus reclamos ante la Defensoría del Pueblo respecto al servicio de saneamiento en Tarapoto.
- 8.6. Quejas presentadas ante INDECOPI, por parte de los usuarios del servicio de saneamiento en Tarapoto durante el año 2009.
- 8.7. Informe mensual del monitoreo de la calidad del agua para consumo humano en la ciudad de Tarapoto – red de servicios de San Martín - MINSA.
- 8.8. Ficha de encuesta.
- 8.9. Informe de supervisión a la empresa prestadora EMAPA San Martín S.A.
- 8.10. Expedientes de reclamos de los usuarios del servicio de saneamiento elevados en apelación a SUNASS en el año 2009.
- 8.11. Boletín informativo de SUNASS en línea (web).

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado **“Factores que originan la vulneración de los derechos del usuario del servicio de saneamiento en la ciudad de Tarapoto en el año 2009 (enero - octubre)”**, surgió por la gran preocupación respecto al servicio que presta la empresa prestadora de servicios en la ciudad de Tarapoto y por el notable nivel de insatisfacción que existe en la población respecto a dicho servicio, dándose a conocer el alcance de la problemática y sus implicancias legales, en el marco del derecho constitucional y administrativo.

El planteamiento del presente trabajo de investigación tiene como elementos un triángono interdependiente de respeto de los derechos y obligaciones entre el usuario, la empresa prestadora de servicios y el estado, los mismos que se encuentran regidos en el marco del derecho constitucional y administrativo, principalmente en el artículo 65° de la CPP y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD), más aún porque el derecho al agua es un derecho humano; toda persona tiene derecho a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico. La existencia de este derecho se desprende de la aplicación de diversos instrumentos internacionales, así como de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución, e implica esencialmente su disponibilidad, calidad y accesibilidad, tanto física, económica, informativa y sin discriminación.

ABSTRACT

This research work called “factors which cause the infringement of rights of sanitation service user in Tarapoto city in 2009” It was implemented from the great concern about the service that the company services provider in Tarapoto city and the remarkable level of dissatisfaction of population with respect to that service, becoming known the extent of the problem, and its legal implications in context of the constitutional and administrative law.

The approach of this present research work is an interdependent trigonal of the rights and obligation of the user, the company services provider and the government, the same that are governed under the constitutional right and administrative law, mainly in the article 65° of the CPP and the Regulation of Service Quality in Sanitation (Directing Council Resolution N° 011-2007-SUNASS-CD) ever more so because the right to water, is a human right, everyone has the right to have adequate access to affordable clean water, acceptable for domestic personal use. The existence of this right derives from the application of various international instruments, as well as the fundamental rights enshrined in the Constitution and involves essentially the availability quality and accessibility, both physical, and economic information without discrimination.