

recursos naturales e infraestructura

El papel de los órganos reguladores y de la Defensoría del Pueblo en la atención de los reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad en el Perú

Juan Carlos Buezo de Manzanedo Reategui



NACIONES UNIDAS



Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”

Santiago de Chile, febrero de 2001

Este documento fue preparado por el señor Juan Carlos Buezo de Manzanedo Reategui, con la colaboración de Jimena Sánchez Velarde, como cooperación personal al Proyecto CEPAL/Comisión Europea sobre "Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina".

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de el autor y pueden no coincidir con las de la Organización.

Publicación de las Naciones Unidas

LC/L.1495-P

ISBN: 92-1-321794-3

Copyright © Naciones Unidas, febrero de 2001. Todos los derechos reservados

N° de venta: S.01.II.G. 34

Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse al Secretario de la Junta de Publicaciones, Sede de las Naciones Unidas, Nueva York, N. Y. 10017, Estados Unidos. Los Estados miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a las Naciones Unidas de tal reproducción.

Índice

Resumen	5
Síntesis y conclusiones	7
I. Introducción	11
II. Síntesis del modelo peruano	13
III. Bases constitucionales que regulan los derechos de los usuarios de los servicios públicos , las atribuciones de la Defensoría del Pueblo y las funciones del órgano regulador	17
A. Atribuciones de la Defensoría del Pueblo	18
B. Atribuciones de los entes reguladores	19
C. Principales derechos de los usuarios	20
IV. El procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad	23
V. Principales reclamos de los usuarios de los servicios públicos	29
A. Principales reclamos en el sector electricidad.....	31
B. Las asociaciones de consumidores y sus problemas principales.....	41
C. La calidad en la prestación del servicio.....	41
VI. Casos modelo de supervisión de la prestación de los servicios públicos a la población por parte de la Defensoría del Pueblo	45
A. Casos de denegación de la prestación del servicio público de electricidad.....	45
B. Caso de deficiente prestación del servicio	46

C. Calidad del servicio y seguridad de las instalaciones eléctricas	47
D. Cobros excesivos o arbitrarios de los servicios públicos	48
Serie Recursos Naturales e Infraestructura: números publicados	53

Índice de recuadros

Recuadro 1 Actores que intervienen en el mercado eléctrico	15
--	----

Resumen

El estudio analiza las bases constitucionales que regulan los derechos de los usuarios de los servicios públicos en el Perú, las atribuciones de la Defensoría del Pueblo y las funciones del órgano regulador de la prestación de servicios energéticos.

Sobre la base de este análisis se seleccionaron los principales reclamos de los usuarios de los servicios de electricidad a fin de presentar casos prácticos que puedan servir de experiencia a otros países de la región. Estos casos se refieren básicamente a problemas de supervisión y fiscalización de los sistemas de medición; el reemplazo de redes subterráneas por redes aéreas; accidentes; devolución de pagos en exceso y problemas de acceso a los servicios.

Por otra parte, el estudio incluye una serie de casos típicos que motivaron la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Síntesis y conclusiones

1. De la lectura de la selección de casos modelo incluidos en este informe, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- No existe una asociación de usuarios que canalice las reclamaciones de éstos y que defienda sus interés y derechos en forma efectiva.
- Algunas empresas actúan de manera arbitraria violando los derechos de los consumidores así como la normativa vigente, generándose una situación de indefensión de los consumidores.
- Las empresas recién se "ponen a derecho" cuando interviene la Defensoría del Pueblo, situación grave ya que muchos consumidores no siempre acuden a la Defensoría del Pueblo. Surge la interrogante respecto a qué sucede cuando no interviene la Defensoría del Pueblo o cuando los usuarios no realizan el reclamo pertinente.
- La mayoría de reclamos en los cuales se observan arbitrariedades están referidos a poblaciones rurales y/o a sectores de bajos recursos económicos por lo que podría existir una actitud de aprovechamiento de la indefensión en la que se encuentran dichos sectores, por parte de la empresa eléctrica.

- Es evidente que existe una notoria discriminación en el trato recibido por los clientes de bajos recursos económicos.
- En numerosos casos no se cumple con proteger los derechos de los usuarios, privilegiando la defensa de los intereses de la empresa involucrada en las reclamaciones.
- Resulta preocupante que el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG) cometa errores en su labor fiscalizadora y que recién por intervención de la Defensoría revise sus fallos.
- Surgen numerosas dudas e interrogantes respecto a qué derechos de los usuarios se supervisan efectivamente por OSINERG.

2. Existe un creciente malestar en la población hacia las empresas debido al constante incremento de sus tarifas. Recientemente, en febrero del presente año, la población de la provincia de Moyobamba, en el departamento de San Martín, realizó un paro provincial en protesta por los incrementos de las tarifas eléctricas, que incluyó la toma del local principal de la empresa Electro Oriente en dicha provincia. (Fuente: Diario La República, 21 de febrero del 2000).

3. Por mandato constitucional, los consumidores cuentan con total libertad para asociarse en la protección de sus intereses, sin embargo, existen pocas asociaciones de consumidores de servicios eléctricos, además de gran desconocimiento al respecto por parte de la ciudadanía.

Una de las limitaciones de las asociaciones de consumidores es que no cuentan con ingresos suficientes para financiar sus actividades cotidianas.

Las asociaciones de consumidores no han logrado aún la formación de líderes responsables y equipos especializados.

Existe un desarrollo insuficiente de la conciencia ciudadana sobre los derechos de los consumidores, lo cual se manifiesta en actitudes pasivas y resignadas frente a la violación de sus derechos.

Las asociaciones de consumidores son reducidas y no cuentan con asesoría técnica calificada. Es importante construir espacios de cooperación entre las asociaciones y otras instituciones de la sociedad civil, como las universidades y los colegios profesionales. Es necesario contar con recursos provenientes de los aportes de los usuarios para poder solventar sus actividades.

4. En el Perú, la calidad del servicio eléctrico se encuentra regulada por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos. En dicha norma se establece que OSINERG puede establecer penalidades y multas cuando se incumple lo establecido por ésta.

La Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos señala que la calidad del servicio debe ser evaluada utilizando dos indicadores: número total de interrupciones por cliente y duración total ponderada de interrupciones por cliente. Esta misma norma establece que la empresa debe compensar a los clientes en los casos en los que se ha comprobado que la calidad del servicio no satisface los estándares fijados en la norma y además faculta a OSINERG para establecer multas por incumplir lo establecido en ella.

5. Resulta indispensable fortalecer la autonomía de los organismos reguladores, elevar la transparencia de los procesos regulatorios y favorecer la participación y representación de los consumidores en estos procesos.

6. Los organismos reguladores deben tratar de conciliar, de manera equilibrada, los intereses de las empresas y los derechos de los consumidores. Por mandato constitucional, el

Estado peruano defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando para tal efecto el derecho a la información sobre los servicios. El Estado además, debe velar por la salud y la seguridad de la población. Los organismos reguladores tienen la misión de incentivar la libre competencia, supervisar el cumplimiento de las normas del sector, promover una mejora en la calidad del servicio y velar por el establecimiento de tarifas razonables y por el respeto a los derechos de los consumidores.

7. Para que la satisfacción de las necesidades públicas sea efectiva, los consumidores y usuarios deben tener una participación mayor en la administración y gestión de los servicios públicos.

8. La Defensoría del Pueblo establece con los organismos reguladores una relación de supervisión en virtud del mandato que le otorga la Constitución Política del Perú.

9. No se supervisa en forma eficiente el cumplimiento de la normativa establecida para el sector electricidad, encontrándose situaciones alarmantes de falta de calidad en el servicio prestado. Asimismo, tampoco se cumple con supervisar de manera eficiente el respeto a los derechos de los consumidores y usuarios, existiendo negligencia, así como pocos casos de sanción efectiva.

10. La relación entre el consumidor y el gestor del servicio se encuentra en desequilibrio, siendo el consumidor la parte más débil por lo que resulta justificada su protección. Si no se cumple con satisfacer al usuario y el ente supervisor no sanciona al gestor, se estaría dejando en la indefensión al afectado.

11. Las empresas de servicios públicos tienen la obligación de ampliar su cobertura y brindársela a toda persona que la solicite. El usuario debe estar informado respecto a las condiciones en que se brinda el servicio. El usuario tiene el derecho a exigir un servicio de calidad, a exigir del Estado la defensa de sus derechos e intereses; derecho a exigir de los entes reguladores una supervisión adecuada de las condiciones en las que se brindan los servicios públicos; así como a demandar su fiscalización y sanción cuando sea pertinente.

12. Existen once razones principales que motivan el reclamo de los usuarios:

- Discrepancias en la facturación.
- Medición del consumo.
- Plazos para la instalación del servicio.
- Plazos de desconexión y reinstalación del servicio.
- Daños a la propiedad.
- Cortes indebidos del servicio.
- Incrementos en las tarifas.
- Falta de información.
- Diferencias en el acceso al servicio y la calidad de la atención debidas fundamentalmente a la estratificación social, atentando contra el derecho al acceso al servicio en forma universal y equitativa.
- Cobro en casos de reclamo.
- Falta de condiciones adecuadas de seguridad en la planta externa.

13. Existe ausencia de supervisión y fiscalización de los sistemas de medición y del cumplimiento de las normas que regulan los procedimientos de contrastación de medidores y de

cobro de recuperos. Algunas empresas concesionarias actúan como "juez y parte" en el manejo y verificación de la calibración de los medidores.

Debido a que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) ha autorizado a una sola empresa en todo el Perú para realizar contrastaciones en laboratorio, se ha producido un difícil acceso de los ciudadanos al concurso de empresas contrastadoras independientes. Cabe indicar que los problemas en torno a la medición y la facturación del consumo se generan, principalmente, por el deterioro de los equipos de medición.

En el caso de errores en la medición del consumo, las empresas concesionarias han pretendido muchas veces, cargar el costo a los usuarios. Las empresas concesionarias consideran válidas las constataciones realizadas por su propio personal y le asignan a su manifestación de parte valor probatorio suficiente para desestimar el reclamo del usuario, hecho que resulta poco transparente. Podría delegarse la función de contrastación de medidores a alguna universidad o al Colegio de Ingenieros, a fin de evitar situaciones que comprometan la transparencia del proceso de reclamaciones.

14. Al emitir sus resoluciones, OSINERG inicialmente declaraba improcedentes las acciones de recupero cuando en la diligencia de verificación no intervenía un funcionario público competente. Sin embargo, en la actualidad, OSINERG ha modificado este criterio aceptando como prueba plena la verificación realizada por el propio personal de las empresas concesionarias, lo cual no guarda correspondencia con los principios de transparencia e imparcialidad.

OSINERG resuelve con diferente interpretación en casos similares, no existiendo uniformidad en sus resoluciones.

15. El reemplazo de redes subterráneas por redes aéreas ha generado protesta y malestar en la población. Las redes aéreas afectan negativamente el valor de los bienes inmuebles, afectan el ornato y la belleza de la ciudad. Asimismo, las redes aéreas presentan mayores riesgos a la seguridad de la población.

Aún existen problemas de seguridad en la planta externa de las empresas. La gravedad del problema parece ser mayor en el interior del país, observándose que no se lleva a cabo, de manera frecuente y rigurosa actividades de supervisión. La continua expansión de las redes prevista para los próximos años podría agravar el problema.

Es urgente adoptar medidas orientadas a evitar los riesgos de electrocución. Aún se observan numerosos puntos de cruce y paralelismo de cables que violan las distancias mínimas establecidas por el Código Nacional de Electricidad, así como construcciones de viviendas que no respetan las normas establecidas por el Reglamento Nacional de Construcciones.

16. La devolución de los montos cobrados en exceso no debe estar sujeta a ningún plazo de prescripción, caducidad o período máximo a considerar, por cuanto resulta injusto que el usuario se vea perjudicado por los errores cometidos por las empresas en los procesos de facturación y/o medición del consumo.

17. Las empresas deben continuar con las campañas de información, ampliarlas y mejorarlas, y OSINERG debe emprender una campaña de mayor acercamiento al usuario de electricidad. OSINERG debería coordinar con los organismos supervisores de los otros servicios públicos, a fin de lograr uniformidad en los procedimientos. Debería uniformizarse el criterio de silencio administrativo positivo.

18. El acceso a los servicios públicos básicos en las zonas rurales es limitado, especialmente por el nivel relativamente alto de las tarifas en relación a los ingresos de la población.

I. Introducción

Los servicios públicos de electricidad en el país estuvieron bajo la gestión de empresas privadas hasta finales de la década del sesenta. En el decenio de los setenta, la propiedad y el manejo de las empresas de servicios pasó al Estado. Recién a partir del primer quinquenio de los noventa se dio comienzo a la privatización de las empresas estatales las que se fueron incorporando progresivamente al ámbito privado.

Si bien actualmente el proceso de privatización en el sector eléctrico se encuentra avanzado, todavía están bajo el control estatal las empresas transmisoras de energía, importantes unidades de generación como la central hidroeléctrica del Mantaro y algunas empresas regionales de distribución de electricidad.

Las transformaciones en la propiedad han ido de la mano de un incremento importante en los indicadores de cobertura de los servicios, como resultado de la ampliación de las redes financiadas con recursos del sector privado. Cabe destacar que los contratos de privatización de las empresas de electricidad señalaban acuerdos de inversión y objetivos de expansión; en este sentido, la cifra de usuarios en el mercado regulado de electricidad ascendió de 2 millones 309 mil en 1994 a 2 millones 948 mil en 1997.²

La ampliación de las redes ha facilitado la atención parcial de la progresiva demanda de servicios públicos vinculada al crecimiento de la población urbana. A pesar de esto, existen casos en que el acceso es

¹ Segundo informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República del Perú, 1998-1999, p. 133.

² Ibid op.cip., p. 134

limitado, especialmente en las áreas rurales. Esto ocurre con mayor incidencia en los distritos de menores recursos, en los que la cantidad, calidad y continuidad del servicio dejan mucho que desear.

De otro lado, uno de los problemas que trajo consigo la privatización del sector eléctrico, fue que se privatizó sin contar con un marco regulatorio previamente establecido, relativo a la protección del consumidor. Recién en 1996, luego de dos años de iniciado el proceso privatizador, se promulgó la ley de creación del Sistema Supervisor de la Inversión en Energía. Este sistema está integrado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG) y la Comisión de Tarifas de Energía (CTE).

Con la nueva Ley aprobada a fines del año 1992 (Ley de Concesiones Eléctricas), el Mercado Eléctrico se encuentra dividido en la parte del Mercado Libre, que tiene un sistema de precios que es fijado a través de contratos directos entre los usuarios y las empresas eléctricas, y la del mercado regulado, compuesto por un mercado de usuarios que consumen menos de 1,000 Kilovatios, donde la Comisión de Tarifas Eléctricas fija los precios en base a los costos marginales del suministro.

Por otro lado, los cuatro casos que determina la Ley, que están sujetos a regulación de precios, son la transferencia de potencia y energía entre generadores integrantes de un sistema eléctrico interconectado, cuyo despacho de carga es efectuado por un Comité de Operación Económica del Sistema (COES) en donde las transacciones se realizan al costo marginal correspondiente a la operación real del sistema en el período de la transacción. El segundo caso es el de las compensaciones a titulares de sistemas de transmisión, el tercero el de las ventas de generadoras a distribuidoras destinadas al servicio público y finalmente las ventas a clientes de servicio público.

Cabe así mismo destacar otro tipo de transacciones que se realizan en el Mercado de Oportunidad (Spot), para transacciones puntuales, realizadas en circunstancias de demanda y/o oferta no previstas. Las condiciones de contratación son libres entre las partes sin intervención del Estado

Es importante señalar que la regulación de las empresas de servicios públicos necesita de competencias especializadas, siendo algunas de éstas específicas a cada sector regulado. En esta línea resulta de vital importancia fortalecer la independencia de los organismos reguladores, aumentar la transparencia de los procesos regulatorios y favorecer la participación y representación de los consumidores en estos procesos.

Por último, es importante resaltar que la Constitución vigente le otorga a la Defensoría del Pueblo la potestad de vigilar la prestación de los servicios públicos, sin contravenir ni reemplazar las funciones de los organismos sectoriales encargados de la regulación (como OSINERG, CTE). La Defensoría del Pueblo alienta, complementa y vigila el trabajo de estos organismos.

Los organismos reguladores deben conciliar al mismo tiempo, de manera equilibrada, los intereses de las empresas y los derechos de los consumidores. Usualmente se convierten en árbitros y, de esta forma, tienen que mantenerse imparciales en la resolución de conflictos. Por el contrario, la Defensoría del Pueblo toma posición a favor de los consumidores y alienta la defensa y tutela de sus derechos. Por esta razón, y con el objeto de aumentar la eficacia del trabajo, resulta de vital importancia el desarrollo de relaciones de colaboración entre la Defensoría del Pueblo y los organismos reguladores de los servicios públicos.

II. Síntesis del modelo peruano

El mercado eléctrico se encuentra dividido en la parte del mercado libre, que tiene un sistema de precios que es completamente libre, fijado a través de contratos directos entre los usuarios y las empresas eléctricas, y la del mercado regulado, compuesto por un mercado de usuarios que consumen menos de 1,000 Kilovatios, donde la Comisión de Tarifas Eléctricas fija los precios en base a los costos marginales del suministro.

Tal como señala CEPAL en "Las Reformas Energéticas en América Latina", el principio del modelo peruano de electricidad es de apertura total del sistema, basado en la competencia en la generación y apertura total de las redes, buscando evitar la concentración.³

Los principios contenidos en el marco regulatorio vigente persiguen condiciones de competencia en los mercados de electricidad, buscando la seguridad del abastecimiento, el mejor servicio al mínimo costo y la protección de los usuarios. Se aplican criterios como los de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, obligatoriedad, neutralidad, adaptabilidad a las nuevas tecnologías, confiabilidad y armonía ambiental.⁴

En el Perú, solamente se considera servicio público algunas fases de la industria. En este sentido, el suministro de energía para uso colectivo es un servicio público, considerando límites de potencia.⁵

³ Sánchez Albavera y Altomonte: "Las reformas energéticas en América Latina", CEPAL, 1997, p. 37

⁴ Ibid, op. cit., p. 38

⁵ Ibid, p. 39

La autoridad energética (Ministerio de Energía y Minas) es responsable del planeamiento a mediano y largo plazo y son claras las atribuciones y la influencia de los organismos públicos respecto a la aprobación de concesiones y autorizaciones de operación. El concepto de subsidiariedad del Estado predomina dentro de las "reglas de juego", siendo considerados los planes como meramente referenciales.⁶

En el Perú la Comisión de Tarifas de Energía es la encargada de la regulación de los precios.

Para garantizar la eficiencia de las transacciones se han constituido órganos de operación del sistema, que cumplen funciones orientadas a coordinar la óptima operación del sistema y las transacciones entre las empresas de generación, transmisión y distribución. En el Perú, las empresas de generación y transmisión, cuyas instalaciones se encuentran interconectadas, forman parte del comité.⁷

El "uso eficiente de la energía" es un asunto que no está presente con la debida prioridad en el marco regulatorio peruano.⁸ Si bien existe una dependencia del Ministerio de Energía y Minas (CENERGIA) encargada de su difusión, existe desconocimiento al respecto de parte de la población.

En el marco regulatorio peruano si bien se incluyen declaraciones de principio sobre el medio ambiente, no es un tema que se desarrolle con la debida prioridad.

En el Perú, los concesionarios gozan de estabilidad tributaria y de libre disponibilidad de las divisas. Asimismo, los derechos por la importación de bienes de capital pueden sufragarse hasta en 36 mensualidades, mientras que los concesionarios de generación pagan una contribución única por el uso de fuentes hidráulicas y geotérmicas, que no podrá exceder el 1% del precio promedio de la energía generada.⁹

Los resultados de la reforma energética peruana desde la óptica del desarrollo sustentable, al menos desde el ángulo de la equidad y del medio ambiente, no son los más apropiados.¹⁰

La Constitución Política del Perú señala que el Estado debe defender el interés de los consumidores y usuarios, así como garantizar la libre competencia. Asimismo, los consumidores tienen el derecho de contar con toda la información sobre el servicio que reciben, además de poder exigir que la prestación se realice en condiciones óptimas de calidad y eficiencia.

Por mandato constitucional, la Defensoría del Pueblo supervisa a la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

En el Perú, OSINERG es el organismo supervisor encargado de velar por un servicio de calidad, por el debido cumplimiento de las normas del sector eléctrico, así como de proteger los derechos de los usuarios.

OSINERG cuenta con autonomía funcional, económica, técnica y administrativa.

En los procesos de reclamaciones, OSINERG es la última instancia administrativa en materia de electricidad.

El INDECOPI es el organismo encargado de velar por el cumplimiento de las leyes del mercado y defiende los intereses de los consumidores y empresas que pudieran verse afectados.

⁶ Ibid, p. 40

⁷ Ibid, p. 41

⁸ Ibid, p. 46

⁹ Ibid, p. 47

¹⁰ Ibid, p. 47

Recuadro 1**ACTORES QUE INTERVIENEN EN EL MERCADO ELÉCTRICO**

EL ESTADO: Representado por la Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas, responsable del otorgamiento de concesiones y autorizaciones para participar en el negocio eléctrico, la promoción y la normalización.

CLIENTES O USUARIOS: Aquellos que realizan sus transacciones en forma libre (demanda superior a 1 MW), o que pertenecen al servicio público de la electricidad.

EMPRESAS ELÉCTRICAS: Constituidas por las concesionarias de electricidad y las entidades autorizadas que pueden ser: Generadoras, Transmisoras y Distribuidoras.

COMITÉ DE OPERACIÓN ECONÓMICA DEL SISTEMA (COES): Formado por empresas generadoras y transmisoras de un mismo sistema interconectado. Tiene como objetivo el despacho al mínimo del costo.

COMISIÓN DE TARIFAS DE ENERGÍA (CTE): Organismo técnico y autónomo conformado por representantes de las generadoras, distribuidoras, transmisoras y del Estado, cuya responsabilidad es establecer las tarifas eléctricas para el mercado eléctrico.

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN EN ENERGÍA (OSINERG): Su misión es fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas del subsector eléctrico y de las referidas a la protección del medio ambiente.

INSTITUTO DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI): En el campo eléctrico, vela por el cumplimiento de las leyes del mercado y defiende los intereses de los consumidores y empresas que pudieran verse afectados.

III. Bases constitucionales que regulan los derechos de los usuarios de los servicios públicos, las atribuciones de la Defensoría del Pueblo y las funciones del órgano regulador

La Constitución Política del Perú en su artículo 119° otorga la dirección y gestión de los servicios públicos al Consejo de Ministros y a cada ministro en las materias que corresponden a su despacho ministerial. De esto se deduce que en la Constitución vigente se le ha pretendido dar un nivel más preponderante a esta dirección y gestión, elevándola al más alto organismo colegiado del Poder Ejecutivo.

El artículo 58° de la Carta Magna establece que la iniciativa privada es libre y se ejerce en una economía social de mercado. Asimismo, que bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura. El Estado tiene la obligación de actuar como promotor e incluso participar —bajo el marco del principio de subsidiaridad— en la gestión de los servicios públicos, con el fin de atender las necesidades vitales de los ciudadanos.

Es importante señalar que la Constitución en su artículo 192° dispone que las municipalidades tienen competencia para organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad. Además, el artículo 194° de la misma destaca que las municipalidades pueden asociarse o concertar entre ellas convenios cooperativos para la ejecución de obras y prestación de servicios comunes.

El artículo 197° de la Constitución le otorga competencia a los gobiernos regionales para conocer de la gestión de los servicios inherentes al Estado.

En lo referente a la defensa del consumidor, la Constitución en su artículo 65° prescribe que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando para tal efecto el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando en particular, por la salud y la seguridad de la población. En este sentido, para que la satisfacción de las necesidades públicas sea efectiva, los consumidores y usuarios deben de contar con toda la información a su alcance; asimismo, los consumidores deben de tener una participación cada vez mayor en la administración y gestión de los servicios públicos, configurándose así un marco de actuación adecuado para el disfrute de sus derechos. Cabe señalar que la legislación peruana considera que la gestión de los servicios públicos debe desarrollarse dentro de un régimen de competencia económica (Decreto Legislativo 701).

Por último, la Disposición Octava final y transitoria de la Constitución vigente señala que tienen prioridad, dentro de las leyes de desarrollo constitucional, las relativas a los mecanismos y al proceso para eliminar progresivamente los monopolios legales otorgados en las concesiones y licencias de servicios públicos. La tendencia privatizadora de la última década y la orientación del régimen económico que busca incentivar la libre competencia, subrayando el carácter subsidiario de la intervención estatal en la economía, se han plasmado en este mandato constitucional.

A. Atribuciones de la Defensoría del Pueblo

El artículo 162 de la Constitución le otorga al Defensor del Pueblo las funciones de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Estas funciones se encuentran reguladas en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, N° 26520. El Defensor del pueblo cuenta con total independencia en el ejercicio de sus funciones, no está sujeto a mandato imperativo alguno, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y goza de inviolabilidad e inmunidad personal. Asimismo, el Defensor del Pueblo cuenta con potestades para iniciar y proseguir, ya sea de oficio o a solicitud de parte, investigaciones que lleven a esclarecer los actos y resoluciones de la administración pública y de sus agentes, con el fin de determinar si vulneran los derechos constitucionales y fundamentales de la persona humana y de la sociedad.

Es importante advertir que el Defensor del Pueblo no tiene poder de coerción, pudiendo únicamente iniciar investigaciones y plantear recomendaciones, pero careciendo de la potestad de intervenir en la revocatoria o modificatoria de las decisiones administrativas. Además, las autoridades y funcionarios tienen la obligación de brindarle la información y el apoyo correspondiente, sin más limitaciones que las del secreto judicial y el interés superior del Estado en cuestiones relativas a la seguridad, la defensa nacional o las relaciones internacionales.

Es necesario distinguir que los servicios públicos en el Perú pueden ser brindados en forma directa por la administración estatal o por particulares habilitados mediante una autorización o concesión. En el primer caso, la Defensoría del Pueblo inicia sus investigaciones sin autorización previa y al término de la misma eleva el resultado a la autoridad pertinente. En el caso de los

servicios públicos brindados por particulares, la Defensoría del Pueblo insta a las autoridades para que inspeccionen y sancionen las presuntas irregularidades a través de los organismos reguladores competentes. La Defensoría además establece con los organismos reguladores una relación de supervisión en virtud del mandato que le otorga el artículo 30 de la Ley 26520.

Si el Defensor llegase al convencimiento, como consecuencia de la investigación que ordene, que el cumplimiento riguroso de una norma legal o de lo resuelto en un procedimiento administrativo ha de producir situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, deberá poner el hecho en conocimiento del órgano legislativo y/o administrativo competente para que adopte las medidas pertinentes. A esto se suma que el Defensor del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorio de deberes legales y sugerencias para que la administración y los gestores, adopten las medidas conducentes a superar inconvenientes o infracciones.

De la lectura de la Constitución y de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, se infiere que los objetivos de la Defensoría del Pueblo son, entre otros:

- Defender los intereses y los derechos del consumidor ante las empresas prestadoras del servicio público y los entes reguladores del mismo.
- Supervisar a las empresas prestadoras del servicio público y a los órganos reguladores en la atención que brindan a los reclamantes y usuarios.
- Buscar soluciones globales a problemas individuales en directa representación de las personas cuyos derechos son vulnerados.
- Defender el acceso de los usuarios a servicios públicos de calidad en condiciones justas y equitativas.
- Promover la protección de los intereses económicos, la salud, la seguridad física y la participación en las actividades de regulación y supervisión de los servicios públicos de los consumidores.
- Vigilar el derecho de los usuarios a recibir de los proveedores del servicio público, toda la información necesaria para tomar decisiones adecuadas.

B. Atribuciones de los entes reguladores

La Constitución Política del Perú reconoce al Estado como titular de la prestación de los servicios públicos; el artículo 66° de la Carta Magna señala expresamente que el Estado es soberano en el aprovechamiento de los recursos naturales, fijándose mediante ley orgánica las condiciones para la utilización y otorgamiento en concesión de aquellos.

En este sentido, la Ley de Concesiones Eléctricas (Ley N° 25844) señala que es tarea del Estado regular las tarifas eléctricas, la calidad del servicio, la seguridad de la planta externa y los niveles de expansión y cobertura. El Estado establece los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios, creando las condiciones para que éstos ejerzan sus derechos en forma eficiente ante las empresas respectivas. El artículo 65° ampara estas atribuciones al señalar que el Estado tiene la obligación de defender los intereses de los usuarios y consumidores, además de garantizar el acceso de éstos a la información que requieran, así como la misión de velar por la seguridad y salud de la población.

Los organismos reguladores tienen la misión de incentivar la libre competencia, promover una mejora en la calidad del servicio y velar por el establecimiento de tarifas razonables. Todo ello enmarcado en lo dispuesto por el artículo 61° de la Constitución que expresa la misión del Estado

de facilitar y garantizar la libre competencia. Los organismos reguladores requieren de una norma expresa —por lo general una ley orgánica— que respalde su actuación, señalando sus atribuciones y competencias además de sus límites. Tal es el caso de la Ley N° 26734 que creó al Organismo Supervisor de Inversiones en Energía (OSINERG), ente regulador del mercado eléctrico en el Perú.

Los fines supervisores y fiscalizadores de los organismos reguladores hacen que éstos se vean obligados a realizar funciones de juez. En esta línea, los organismos reguladores imponen deberes y sanciones, siendo sus decisiones revisables por el Poder Judicial. Las resoluciones de OSINERG son resoluciones de carácter administrativo por lo que en virtud del artículo 148° de la Carta Magna son susceptibles de impugnación en la vía contencioso-administrativa.

Cuando surge un conflicto entre el derecho de los consumidores a la calidad y eficiencia de los servicios públicos y los derechos de los prestadores de éstos a una adecuada defensa, debe resolverse con la intervención de los entes reguladores. Estos actúan como una primera instancia y sus fallos son siempre revisables por el Poder Judicial. Estos últimos deben de regirse por los principios del debido proceso.

Los entes reguladores deben de buscar la conciliación entre los intereses del Estado, de los consumidores y de los gestores. Es necesario advertir que la relación entre el consumidor y el gestor se encuentra en desequilibrio, siendo la parte más débil el consumidor por lo que resulta justificada su protección tanto en la Constitución como en las leyes y los reglamentos. La empresa gestora realiza una prestación en favor del usuario orientada a la satisfacción de sus necesidades, por lo que si no se cumple con satisfacer al usuario y el ente supervisor no sanciona al gestor, se estaría dejando en la indefensión al afectado.

Dentro del conjunto de características de los organismos reguladores se encuentran su especialización e independencia. En el caso del sector eléctrico se creó el Organismo Supervisor de Inversiones en Energía (OSINERG) mediante Ley 26734. Este organismo cuenta con autonomía funcional, económica, técnica y administrativa. Vela por un servicio de calidad, y además cuenta con facultades reguladoras, sancionadoras y fiscalizadoras.

Mediante Resolución de Consejo Directivo de OSINERG N° 001-99-0S/CD, se aprobó una directiva orientada a regular el proceso de reclamaciones, obligatoria para todos los concesionarios y en la que ese organismo queda como última instancia administrativa en materia de electricidad. Esta directiva señala que el proceso de reclamaciones se rige por los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, transparencia, igualdad y gratuidad, entre otros.

Finalmente, resulta pertinente advertir que al ser OSINERG un organismo con autonomía funcional, tal como su propia ley de creación señala, no cuenta con un órgano encargado de fiscalizar que cumpla realmente con las funciones encomendadas. En este sentido, el mismo OSINERG establece sus propias políticas y criterios, sin darle cuenta al Ministro de Energía y Minas. Por tanto, el Congreso de la República es el encargado de fiscalizar al supervisor, así como la Defensoría del Pueblo.

C. Principales derechos de los usuarios

De acuerdo con la normatividad vigente, los usuarios de un servicio público tienen derecho a (de manera enunciativa):

- Derecho a la protección contra productos y servicios que representen un riesgo para su salud o seguridad. (Constitución de 1993, art. 7° y 65°).
- Derecho al acceso efectivo a los bienes o servicios. Las empresas de servicios públicos tienen la obligación de ampliar su cobertura y brindársela a toda persona que la solicite,

previo cumplimiento de los requisitos técnicos y de ubicación, así como de los pagos establecidos. (Constitución de 1993, art. 2°, incisos 1 y 2).

- Derecho a la información oportuna y transparente. El usuario debe estar informado respecto a las condiciones en las que se brinda el servicio, las causas por las cuales debe pagar una determinada tarifa, los detalles de la facturación, las interrupciones del servicio, los incrementos tarifarios y las causas de corte del servicio. (Constitución de 1993, art. 65°).
- Derecho a exigir información sobre la calidad del servicio que se presta. (Constitución de 1993, art. 2°, inciso 4).
- Derecho a elegir las diferentes opciones de servicios que se brindan. Los usuarios tienen el derecho de recibir la información que requieran para una adecuada elección de los servicios a recibir como llamadas en espera, carga de energía contratada, facturación detallada, etc. (Constitución de 1993, art. 2°, incisos 4 y 5).
- Derecho a la libre organización para la defensa de sus intereses. Los usuarios tienen el derecho de formar asociaciones de consumidores y usuarios, y las empresas están obligadas a abrir canales de participación y diálogo. (Constitución de 1993, art. 2°, inciso 13).
- Derecho a exigir tutela judicial efectiva de parte del Estado. Los usuarios tienen el derecho de acudir al Poder Judicial y exigir la solución de los conflictos que surjan entre ellos y las empresas prestadoras del servicio público. (Constitución de 1993, art. 139°).
- Derecho a un debido proceso en los procedimientos de reclamación contra las empresas, tanto en el Poder Judicial como en las diferentes instancias de la administración pública. (Constitución de 1993, art. 139°).
- Derecho a exigir del Estado la defensa de sus derechos e intereses. (Constitución de 1993, art. 65°).
- Derecho a exigir de los entes reguladores una supervisión adecuada de las condiciones en las que se brindan los servicios públicos, así como a demandar su fiscalización y sanción cuando sea pertinente. (Constitución de 1993, art. 65°).
- Derecho a exigir garantías sobre la calidad y la continuidad de los servicios. (Constitución de 1993, art. 65°).

IV. El procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad

Mediante la Directiva 001-99-OS/CD se establece el procedimiento que deberán adoptar los concesionarios en las reclamaciones presentadas por los usuarios y el procedimiento al que se sujetará el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía – OSINERG- como última instancia administrativa. Con esta directiva, OSINERG busca garantizar a los usuarios del servicio público de electricidad un procedimiento que permita el trámite expeditivo para la resolución de sus reclamaciones.

Los procedimientos de reclamación de los usuarios se rigen por los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, transparencia, no discriminación, responsabilidad, gratuidad y equidad.

La formulación de la reclamación como en el descargo o solución por el concesionario, se inspira también en los principios de veracidad, buena fe, lealtad y probidad con el propósito de rechazar una utilización indebida o abusiva del procedimiento de reclamación.

Para los efectos de la resolución de los procedimientos, éstos se rigen también por el principio del silencio administrativo positivo en beneficio del usuario, ante el concesionario de distribución.

En esta directiva se establece que las resoluciones que expidan los concesionarios del servicio público constituyen la primera instancia administrativa en el procedimiento de reclamación. Las resoluciones emitidas por OSINERG constituirán la segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamación.

Esta directiva dispone la realización obligatoria de una conciliación con el fin de tener la posibilidad de solucionar la reclamación sin necesidad de llegar a un proceso administrativo.

En el proceso de reclamación existen tres recursos impugnatorios: la reconsideración, la apelación y la queja.

El recurso de reconsideración es la impugnación formulada por el usuario, ante el mismo concesionario, contra la resolución emitida por éste en primera instancia, debiendo ser sustentado necesariamente con nueva prueba, a fin que el concesionario pueda nuevamente considerar el caso a la luz de la prueba nueva.

El recurso de apelación es formulado por el usuario ante el mismo concesionario, contra la resolución que resuelve el recurso de reclamación o recurso de reconsideración, a fin que sea elevado y resuelto por OSINERG como segunda y última instancia administrativa.

El recurso de queja es el pedido que puede presentar el usuario al OSINERG, en cualquier estado del procedimiento, para que el concesionario cumpla con las reglas que garantizan el debido proceso.

Los sujetos de la reclamación son los titulares del servicio y quienes acrediten su legítimo interés en su condición de usuarios o recurrentes. Los sujetos de la reclamación pueden actuar directamente o a través de apoderado con facultades suficientes.

Son objeto de reclamación todos los aspectos relacionados con la instalación, facturación, cobro, aplicación de tarifas, calidad y otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad.

Para el conocimiento de procedimientos para la solución de las reclamaciones de los usuarios, existen dos instancias administrativas. La primera ante los concesionarios y la otra, jerárquicamente superior, ante el OSINERG.

De conformidad con las normas de protección al consumidor, en ningún caso el concesionario podrá condicionar la atención de las reclamaciones formuladas al pago previo del monto reclamado, ni de los intereses ni moras pertinentes. Hasta que se resuelva la reclamación, las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras. Para los casos en que las facturas contengan cuotas de convenio de pago u otros conceptos que no sean materia de la reclamación, el concesionario deberá facilitar el pago de dichos conceptos independientemente al monto objeto del reclamo. Mientras la reclamación se encuentre en trámite, el servicio eléctrico no será interrumpido, siempre que el cliente cumpla las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean materia de la reclamación.

Asimismo, si el usuario ha efectuado pagos en exceso, éstos son recuperables y devengarán intereses compensatorios y moratorios, de acuerdo al Artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas, Artículo 176° de su Reglamento y el Artículo 29 del Decreto Legislativo N° 716 (Ley de Protección al Consumidor).

Cabe destacar que los usuarios podrán interponer sus reclamaciones ante cualquiera de las oficinas de atención al público del concesionario.

En todas las dependencias del concesionario se debe informar a los usuarios sobre los requisitos y demás aspectos relacionados con el procedimiento que debe seguirse para interponer una reclamación.

La reclamación podrá ser interpuesta por el usuario por escrito o verbalmente, apersonándose a las instalaciones del concesionario, o por medio telefónico, pudiendo utilizar la vía del fax. En estos casos, el concesionario podrá solicitar al usuario que formalice su reclamación por escrito.

El concesionario recibirá los reclamos en sus horarios usuales de atención al público.

El Recurso de Reconsideración se interpondrá ante el mismo concesionario que resolvió la reclamación dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución.

El Recurso de Apelación se interpondrá ante el concesionario que resolvió la reclamación o reconsideración dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución impugnada y será elevado al OSINERG en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su interposición.

Para efectos de la admisibilidad de la reclamación, ésta debe contener:

- La Identificación del usuario.
- El domicilio del usuario o de su apoderado para los efectos de las notificaciones.
- El petitorio, que comprende la determinación clara y concreta de lo que se pide.
- Los medios probatorios, incluyendo la(s) factura(s), de ser el caso.

El concesionario dentro del plazo de 3 días hábiles de recibido el recurso de reclamación deberá evaluar si lo presentado por el usuario contiene los requisitos señalados en el párrafo que antecede. Si el usuario hubiese omitido alguno de los requisitos, el concesionario le otorgará un plazo de 48 horas para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el usuario hubiese subsanado la omisión, el concesionario dentro de un plazo no mayor a tres días hábiles deberá expedir resolución declarando inadmisibile la reclamación y ordenará el archivo de la reclamación.

Si el usuario cumple con subsanar la omisión dentro del plazo establecido, se considerará como fecha de presentación de la reclamación el día en que se subsane la misma.

El concesionario declarará la improcedencia de la reclamación en los siguientes casos:

- Cuando el recurrente carezca de evidente interés o legitimidad para obrar.
- Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la pretensión y el petitorio.
- Cuando el petitorio sea jurídica o físicamente imposible.
- Cuando carezca de competencia.

Constituyen prueba los instrumentos públicos o privados, las inspecciones, las pericias y los informes técnicos así como cualquier otro medio idóneo para acreditar los hechos materia del petitorio.

El usuario puede valerse de entidades distintas al concesionario para contrastar los resultados de las investigaciones de la empresa concesionaria.

Al ofrecer sus pruebas, el usuario puede solicitar la actuación de las que considere acrediten los hechos que fundamentan su reclamación siempre que sean técnicamente factibles.

Respecto a reclamaciones relacionadas con medidores, los usuarios podrán solicitar al concesionario la realización de pruebas de contraste a fin de comparar entre los resultados de los equipos de medición del suministro objeto de la reclamación y los que presente el usuario producto de un análisis efectuado por cualquier entidad pública o privada debidamente autorizada.

Atendiendo a la naturaleza de la reclamación, en caso de ser necesaria la realización de determinadas pruebas ofrecidas por el usuario u ordenadas por el concesionario, su costo será asumido por el concesionario. Dicho costo no podrá exceder el costo del mercado.

En caso de declararse infundada la reclamación, el usuario asumirá el valor total de las pruebas ordenadas, pudiendo el concesionario cobrarlos en la factura mensual por suministro de energía eléctrica. En caso de fraccionamiento del cobro, el concesionario queda autorizado a cobrar los intereses correspondientes.

Si la reclamación se declara fundada, el concesionario reintegrará al usuario las costas del proceso, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad.

Interpuesta la reclamación, el concesionario la evaluará y en caso de disponer su admisibilidad y procedencia, en la misma ocasión, dispondrá una investigación sumaria de los hechos objeto de la reclamación, por un plazo no mayor de 8 días hábiles.

Vencido el plazo investigatorio, el concesionario citará al usuario a una audiencia única fijando para ello dos fechas entre las cuales deberá mediar por lo menos dos días hábiles. Entre la notificación para la realización de la audiencia en primera fecha y su realización, debe mediar por lo menos 5 días hábiles.

En la Audiencia Única, el concesionario deberá promover la conciliación con el usuario, utilizando todos los mecanismos legales a su alcance, que permitan resolver el conflicto, proponiendo fórmulas alternativas de conciliación para satisfacer la reclamación, escuchando las contrapropuestas que al respecto haga el usuario. Si la fórmula conciliatoria fuese aceptada, se levantará el Acta respectiva en la que conste el acuerdo y la forma de su cumplimiento. Se precisarán las obligaciones y derechos que de ello surjan para ambas partes, disponiéndose su fiel cumplimiento. Esta conciliación surte los efectos de una resolución que agota la vía administrativa y tiene la calidad equivalente a una resolución que pone fin a la instancia.

Si el concesionario declarara fundado el reclamo dentro de los ocho días del plazo investigatorio, no estará obligado a realizar la Audiencia Única.

Transcurrido el plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha de interposición de la reclamación o del recurso de reconsideración, según el caso, sin que el concesionario hubiese expedido la correspondiente resolución, o si habiendo resuelto se hubiera omitido algún punto del petitorio, el usuario podrá considerar fundados su reclamación, o su recurso de reconsideración en todo aquello que legalmente le corresponda, respecto de lo que el concesionario no se hubiese pronunciado.

Resuelta la reclamación o recurso de reconsideración mediante la resolución emitida por el concesionario que declara infundado o improcedente la reclamación o recurso de reconsideración, el usuario puede interponer recurso de apelación contra dicha resolución dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación. Si el concesionario emitiera una resolución que declara fundada en parte la reclamación o recurso de reconsideración, el usuario podrá interponer recurso de apelación contra dicha resolución sólo respecto del petitorio declarado infundado.

El recurso de apelación deberá ser elevado a OSINERG dentro del término de cinco días hábiles desde que fuese presentado, conjuntamente con todo el expediente de reclamo y los respectivos descargos por parte del concesionario y la información técnica comercial sobre facturación, pagos, convenios y/o la que fuese pertinente de acuerdo a la naturaleza de la reclamación.

Al recurso de apelación debe acompañarse el recibo de pago de los derechos establecidos en el Texto Unico de Procedimientos Administrativos —TUPA— de OSINERG; en caso que el usuario no cumpla con presentar dicho pago, el concesionario deberá notificar al usuario concediéndole el plazo de 2 días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de la notificación respectiva, para que subsane dicha omisión, bajo apercibimiento de tenerse por no presentado.

En cualquier estado del procedimiento de reclamación, incluyendo la etapa de ejecución, el usuario podrá recurrir de queja ante el OSINERG, contra los defectos de tramitación en especial los que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos; contra la denegatoria no justificada a conceder la apelación interpuesta y por la negativa del concesionario a aplicar el silencio administrativo positivo.

Si la queja es declarada fundada, se impondrá al concesionario la multa respectiva, con arreglo a lo establecido en la Escala de Multas y Penalidades vigente, aprobada por OSINERG.

La apelación debe ser resuelta dentro del plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la fecha de recepción del recurso de apelación, por el OSINERG.

La resolución de OSINERG podrá:

- Revocar la resolución de primera instancia
- Confirmar la resolución de primera instancia
- Integrar la resolución apelada

Transcurrido el plazo establecido sin que el recurso de apelación se resuelva, el usuario podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o esperar el pronunciamiento expreso de OSINERG.

En caso de darse causales de nulidad, éstas deberán ser invocadas por los usuarios al formular el recurso de apelación. En tales casos, OSINERG resolverá la apelación declarando insubsistente la resolución de primera instancia y nulo todo lo actuado, ordenando que el concesionario emita nuevo pronunciamiento en primera instancia.

Con la resolución emitida por OSINERG u operando el silencio administrativo negativo por acción del recurrente, queda agotada la vía administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondientes.

El reembolso de los pagos efectuados durante el procedimiento, será de cargo del concesionario si el reclamo o el recurso de queja resulta fundado. Si el reclamo resulta infundado, serán de cargo del usuario.

Si el reclamo es infundado, el concesionario podrá cobrar en la factura mensual por suministro de energía eléctrica, el valor de las pruebas técnicas pertinentes que no hubiera sido abonado por los usuarios.

Si el reclamo o el recurso de queja es fundado, el concesionario reintegrará al usuario las costas del procedimiento, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores, o en efectivo en una sola oportunidad, considerando cuando corresponde las mismas tasas de interés y moras que, de acuerdo al artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones eléctricas, tiene autorizadas el concesionario para casos de deuda de energía.

En el caso que el concesionario no cumpla con ejecutar lo establecido en el Acta de Conciliación, OSINERG lo notificará para que cumpla con hacerlo, bajo apercibimiento de ejecución coactiva de los términos de la conciliación y sin perjuicio de imponerle una multa, determinada con arreglo a lo establecido por la Escala de Multas y Penalidades vigente.

En el caso que el usuario no cumpla con las obligaciones asumidas por su parte según los términos del Acta de Conciliación, el concesionario deberá informarlo al OSINERG, el que requerirá al usuario para que cumpla con lo correspondiente en un plazo perentorio que podrá establecer en cada caso atendiendo a su naturaleza, bajo apercibimiento de ejecutarse coactivamente el cumplimiento de los términos de la conciliación, sin perjuicio de aplicársele la multa correspondiente.

Para el cumplimiento de sus resoluciones, el OSINERG podrá disponer la ejecución de actos y medidas que considere necesarios incluyendo la posibilidad de solicitar el apoyo de la fuerza pública para tal fin. Asimismo podrá disponer la ejecución de actos y medidas indispensables para evitar o finalizar situaciones que puedan entrañar riesgo para la vida y/o los bienes de las personas como producto del incumplimiento de las obligaciones de los usuarios o de los concesionarios.

V. Principales reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad

De acuerdo al Primer Informe del Defensor del Pueblo 1996-1998,¹¹ se han encontrado diez razones principales que motivan los reclamos de los usuarios:

1. Facturación: existe discrepancia en los usuarios respecto a los montos cobrados por el servicio brindado; ya que muchos usuarios no reconocen su consumo en la factura que les llega o consideran que se han hecho mediciones exageradas. Además, muchos usuarios manifiestan su malestar por existir demoras en la distribución de los recibos.

2. Medición del consumo: un sistema de medida inapropiado, un error en el medidor o su ausencia (en el caso de la telefonía) pueden hacer perder mucho tiempo y tal vez dinero.

3. Plazos para la instalación del servicio: especialmente en lo que se refiere al agua y, en menor medida, a la telefonía, no hay un lapso fijo entre la solicitud del servicio y su instalación. Al usuario sólo le queda esperar pero sin saber por cuánto tiempo deberá hacerlo. Hay que señalar, sin embargo, que la telefonía ha avanzado en este aspecto desde 1993, logrando instalaciones en una semana o excepcionalmente, hasta tres meses.

¹¹ Ibid, p. 509

4. Desconexión y reinstalación: los plazos de corte del servicio, las razones imputadas, los períodos de reinstalación y sus costos, los intereses y moras no son siempre atendidos según las expectativas de los usuarios.

5. Daños a la propiedad: a veces, las instalaciones de servicios ponen en riesgo las viviendas (e incluso a las personas), obstruyen el ingreso a los domicilios, dañan la vía pública o la reconstrucción posterior a la obra realizada no mantiene la calidad original.

6. Cortes del servicio: especialmente en el caso del agua pero también en el de la electricidad. El problema no es sólo el corte del servicio, sino que no se informa que se va a realizar el corte, por lo que la discontinuidad es imprevisible.

7. Tarifas: a algunos usuarios se les instala servicios adicionales como grabadora de mensajes o conferencia tripartita (en el caso de la telefonía), que no solicitaron, pero que vienen incluidos en los montos de sus facturas. Otros motivos de quejas son los a veces inexplicados incrementos en las tarifas que los usuarios toman por injustificados.

8. Falta de información: un problema vinculado a todos los anteriores. La información tardía o inexistente sobre incrementos, medición, construcción de instalaciones etc., se podría evitar si hubiera un canal de comunicación puntual con los usuarios, por ejemplo privilegiando los recibos como medio de comunicación con éstos.

9. Diferencias en el acceso al servicio y la calidad de la atención, debidas fundamentalmente a la estratificación social: Los usuarios señalan que no se trata a los grandes consumidores igual que a los domiciliarios, ni a los de zonas residenciales igual que a los de sectores populares. Las diferencias en la calidad del servicio debidas a diferencias sociales atentan contra un derecho fundamental, que es el acceso al servicio en forma universal y equitativa.

10. Cobro en casos de reclamo: Si bien las empresas no han exigido la cancelación de los montos reclamados, un alto número de los usuarios reclamantes sí realizó esos pagos, lo cual revela un desconocimiento de sus derechos.

11. Falta de condiciones adecuadas de seguridad en la planta externa: la falta de supervisión de las instalaciones eléctricas ha causado muertes por el simple hecho de apoyarse contra un poste. Es necesario para la seguridad de la población determinar cuáles son las autoridades encargadas de fiscalizar, investigar y, de ser el caso, sancionar a los responsables de las redes e infraestructura de servicios públicos. Ha sido objeto de preocupación y debate el riesgo a la seguridad que conllevan las redes aéreas de tendido eléctrico.

En este aspecto es también decisivo el menor costo de esta forma de distribución respecto de las redes subterráneas, costo que se refleja en las tarifas. Además, estas redes son más seguras en términos de ahorro de energía: es más difícil el hurto y la consiguiente pérdida de fluido que nadie paga. Sin embargo, los consumidores deben estar informados de las ventajas y desventajas de cada opción y dialogar con las empresas para tomar decisiones, con el acuerdo de ambas partes.

Para resolver estos problemas, es necesario promover la participación de los usuarios a través de las organizaciones de consumidores. Esta participación es fundamental y debe estar motivada por la defensa de los intereses del usuario de los servicios públicos.

A. Principales reclamos en el sector electricidad:

1. Ausencia de supervisión y fiscalización de los sistemas de medición y del cumplimiento de las normas que regulan los procedimientos de contrastación de medidores y la fijación de cobros adicionales por consumos no facturados en su oportunidad, conocidos como "recuperos"¹²

Algunas empresas concesionarias de la distribución de electricidad actúan "como juez y parte" en el manejo y verificación de la calibración de los medidores. Estas empresas los retiran y revisan sin informar a los usuarios y establecen "recuperos" cuando encuentran divergencias, lo que crea descontento en la población.

La normatividad vigente establece que la contrastación de los equipos de medición será responsabilidad del INDECOPI, quien deberá celebrar convenios con entidades privadas especializadas para la realización de tal actividad. Hasta la fecha, la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales del INDECOPI ha autorizado a una sola empresa en todo el Perú, para realizar contrastaciones en laboratorio, produciéndose así un difícil acceso de los ciudadanos al concurso de empresas contrastadoras independientes, y permitiendo que las empresas concesionarias realicen pruebas sobre sus propios equipos.

Los problemas en torno a la medición y la facturación del consumo en el caso de los servicios públicos de electricidad se generan principalmente, por el deterioro de los equipos de medición. Esto ocurre en algunos casos por la mala calidad de los equipos, en otros por una defectuosa instalación, y en otros por acciones dolosas imputables al usuario.

En los casos de errores en la medición del consumo, las empresas concesionarias han pretendido muchas veces cargar el costo a los usuarios. En efecto, la Directiva N° 001-97-EM/DGE considera como un requisito para la procedencia de las acciones de cobro por consumos no facturados en su oportunidad o "recuperos", que el equipo de medición se haya deteriorado por causales imputables al usuario. La norma pretende que el usuario pague solamente en aquellos casos en que los errores en la medición del consumo les sean imputables, y no en todos los casos.

Las empresas concesionarias consideran válidas las constataciones de su propio personal, lo que resulta poco transparente, dado que las empresas al resolver los reclamos de los usuarios, asignan a su manifestación de parte valor probatorio suficiente para desestimar el reclamo del usuario.

Es necesario advertir que OSINERG en sus actuaciones como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamación, al emitir sus resoluciones declaraba inicialmente improcedentes las acciones de recuperos cuando en la diligencia de verificación no intervenía un funcionario público competente. Sin embargo, OSINERG ha modificado este criterio aceptando como prueba plena la verificación realizada por el personal de las empresas concesionarias, lo cual no guarda correspondencia con los principios de transparencia e imparcialidad que debieran orientar estas actuaciones.

Respecto a este tema, es importante señalar que la Defensoría del Pueblo realizó un análisis de 94 resoluciones de OSINERG¹³. Del total de estas resoluciones sólo en una se aplicó correctamente la Directiva 001-97-EM/DGE.

¹² Ibid, p. 503 a 511

¹³ Ibid, p. 684

Del estudio realizado por la Defensoría se puede concluir que OSINERG resuelve con diferente interpretación en casos similares. Ante iguales circunstancias y a las que corresponde la aplicación de la directiva mencionada, no ha habido uniformidad.

Al respecto la Defensoría del Pueblo ha recibido diversas quejas presentadas por los usuarios del servicio público de energía eléctrica, referidas a presuntas irregularidades en las acciones de cobro de energía eléctrica no facturada en su oportunidad por las empresas concesionarias.

En el Segundo Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República, se señala que la Defensoría solicitó información a una empresa distribuidora respecto al procedimiento que ésta utilizaba para efectuar las acciones de cobro de energía no facturada en su oportunidad. La empresa respondió que para los efectos tomaba como base la contrastación de los equipos de medición realizada directamente en sus propios laboratorios.

La Defensoría del Pueblo puso dicha situación bajo conocimiento de OSINERG, advirtiendo que tales acciones no se ajustaban a lo establecido en la norma 5.2.3 de la Directiva N° 001-97-EM/DGE, aprobada por Resolución Directoral N° 311-97EM/DGE.

Tanto la Constitución vigente como el Decreto Ley N° 758, Ley de Promoción de Inversiones Privadas en Infraestructura de Servicios Públicos, permiten reconocer al Estado como titular de la prestación de los servicios públicos. Asimismo, está obligado a proteger los intereses de los consumidores y usuarios, con mayor razón, en el caso de la prestación de los servicios públicos.

La relación que se entabla entre un usuario y una empresa concesionaria de un servicio público es de derecho público, dado que la prestación de este servicio deriva del ejercicio de la función administrativa, apreciándose que la relación existente entre los usuarios y las empresas concesionarias tiene la misma naturaleza jurídica de la relación que la origina. Además, el derecho público es el marco más adecuado para proteger los derechos de consumidores y usuarios.

Dada la naturaleza de esta relación, la prestación debe regirse por los principios de igualdad, causalidad, certeza, irretroactividad, razonabilidad en la determinación de tarifas que se presta y la tarifa que se establece, e imparcialidad y transparencia en la solución de los reclamos.

El problema de fondo que afecta a las personas que han acudido a la Defensoría del Pueblo para obtener la protección a sus derechos tiene un indudable carácter general, pues deriva de la aplicación o inaplicación del Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, de su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM y de la Directiva N° 001-97-EM/DGE, aprobada por Resolución Directoral N° 311-97-EM/DGE, dictada para reglamentar el proceso de contrastación de medidores.

La Ley de Concesiones Eléctricas establece que cuando por falta de una adecuada medición o por errores en el proceso de facturación, se considere importes distintos a los que efectivamente correspondan, los concesionarios procederán a la recuperación o al reintegro según sea el caso. Este monto a recuperar se calculará según la tarifa vigente a la fecha de detección y considerando un período máximo de 12 meses anteriores a esa fecha, y se hará efectivo en 10 mensualidades iguales sin intereses ni moras.

El reintegro al usuario se efectuará a su elección mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, considerando las mismas tasas de interés y mora que tiene autorizadas el concesionario para el caso de deuda por consumo de energía.

La diferencia de tratamiento de la recuperación o el reintegro se sustenta en que las empresas concesionarias del servicio de energía eléctrica son responsables del correcto funcionamiento de

los medidores mientras se encuentren en uso, entendiéndose que todo equipo de medición se encuentra en correcto funcionamiento.

Según el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, si el equipo no se encontrase funcionando dentro del margen de precisión, el concesionario procederá a reemplazar el equipo y recalcular y refacturar los consumos de energía, debiendo el concesionario asumir los costos de la contrastación.

Según nuestro ordenamiento tanto los proveedores o propietarios de los instrumentos de medición como las empresas concesionarias o prestadoras del servicio, son responsables por el correcto funcionamiento de los mismos, los cuales deberán estar calibrados de acuerdo a las Normas Técnicas, Metrología, Control de Calidad y Restricciones Parancelarias del INDECOPI.

El concesionario está obligado a colocar precintos al momento de instalar los equipos de medición y notificar al usuario cada vez que se efectúen intervenciones en los mismos para que el usuario tome conocimiento de dicha intervención y pueda, si así lo considera, contar con la asistencia técnica y profesional en ese momento. Las notificaciones deberán realizarse por lo menos con un día de anticipación, cuando se interviene el medidor por iniciativa del usuario y de por lo menos dos días cuando la intervención se realiza por iniciativa del concesionario.

Según el Reglamento para la Autorización y Supervisión de Entidades Contrastadoras, la autorización se podrá otorgar para dos etapas:

- Contrastación de equipos de medición de campo, para realizar inspección de su estado y determinar si están operando dentro de la tolerancia establecida;
- Contrastación de equipos de medición de laboratorio, para la verificación del estado de los equipos de medición y la determinación del porcentaje de error en las mediciones de energía y potencia.

Para que una empresa concesionaria pueda efectuar el recupero deben concurrir tres condiciones:

- El promedio de errores de las pruebas realizadas resulta debajo del promedio de errores admisibles correspondientes, conforme a los valores establecidos en el numeral 4.5. de la Directiva N° 001-97-EM/DGE;
- El equipo de medición se ha deteriorado por causales imputables al usuario debidamente comprobadas;

La contrastación se realiza en laboratorio a través de un contrastador.

La Defensoría ha constatado que por lo general, las empresas concesionarias vienen efectuado el recupero de la energía eléctrica supuestamente no facturada, luego de realizar directamente la contrastación de sus propios medidores. Existen casos en los que incluso se ha procedido a efectuar un recupero, a pesar de no haberse establecido que el equipo de medición se haya deteriorado por causales imputables al usuario, situación que constituye una inobservancia adicional a las condiciones establecidas por la norma 5.2.3. de la Directiva N° 001-97-EM/DGE.

OSINERG es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de la normatividad que regule la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los contratos de concesiones eléctricas y otras establecidas por la ley, y fiscalizar que las actividades de los subsectores de electricidad e hidrocarburos se desarrollen de acuerdo a los dispositivos legales y normas técnicas vigentes.

Esta entidad actúa como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamación a que se refiere la Directiva N° 001-98-OS-CD, reuniendo así suficientes competencias

para obligar a que las empresas concesionarias del servicio público de energía eléctrica, ajusten su actuación a lo dispuesto por las normas vigentes.

En el procedimiento en primera instancia el usuario puede valerse de entidades distintas a la empresa concesionaria para contrastar los resultados de las investigaciones que ésta efectúe. Además, la empresa concesionaria puede establecer el pago de un derecho para cubrir los costos de actuación de la prueba ofrecida; y que dicho pago deberá ser acreditado por el usuario.

Sin embargo, en los casos de reclamaciones relacionadas con medidores, los usuarios podrán solicitar al concesionario la realización de pruebas de contraste a fin de comparar entre los resultados de los equipos de medición del suministro objeto de la reclamación y los que presente el usuario producto de un análisis efectuado por cualquier entidad pública o privada debidamente autorizada. Esto es contradictorio con el hecho de que los resultados de las investigaciones de la empresa concesionaria no serán válidos para sustentar tal acción.

Luego del estudio realizado por la Defensoría del Pueblo respecto a este punto se llegó a las siguientes conclusiones:¹⁴

a) Son requisitos para que una empresa concesionaria del servicio público de energía eléctrica pueda efectuar válida y legalmente el cobro de la energía no facturada en su oportunidad, la concurrencia de tres requisitos:

- Cuando el promedio de errores de las pruebas realizadas resulta debajo del promedio de errores admisibles correspondientes, conforme a los valores establecidos en el numeral 4.5. de la Directiva N° 001-97-EM/DGE;
- Cuando el equipo de medición se ha deteriorado por causales imputables al usuario debidamente comprobadas;
- Cuando la contrastación se realiza en laboratorio a través de un contrastador.

b) Las empresas concesionarias del servicio público de energía eléctrica vienen realizando acciones de cobro por energía no facturada en su oportunidad, por lo general, sin cumplir los requisitos establecidos en normas vigentes.

c) Las acciones de cobro o recupero realizadas por las empresas concesionarias, son impuestas al usuario, aun cuando el deterioro del equipo de medición se origine en causas no imputables al usuario.

d) Por lo general, las acciones de cobro se sustentan en las pruebas que realizan las empresas sobre sus propios equipos de medición.

e) Al resolver los procesos de reclamación interpuestos por acciones de cobro, las empresas concesionarias han dejado de aplicar normas vigentes, siendo en ocasiones injustificadamente amparadas por el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía—OSINERG, cuando ha actuado como última instancia administrativa.

f) La Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales del INDECOPI ha autorizado a una sola empresa en todo el Perú para realizar contrastaciones en laboratorio, produciéndose así un difícil acceso de los ciudadanos al concurso de empresas contrastadoras independientes, y permitiendo que las empresas concesionarias realicen pruebas sobre sus propios equipos.

g) El ejercicio del derecho a la defensa del usuario no debería estar condicionado a un pago inicial, debiendo cubrir el concesionario el costo para la actuación de los medios probatorios, y asumir finalmente este costo si el proceso favorece al usuario.

¹⁴ Ibid, p. 507

Respecto a la materia en cuestión, el INDECOPI señaló que las actividades de contrastación realizadas por las propias empresas concesionarias, resultan claramente ilegales.¹⁵

De otro lado, la Defensoría realizó un análisis sobre noventa y cuatro resoluciones, apreciándose que solamente en una resolución se aplicó correctamente la Directiva N° 001-97-EM/DGE. En esa resolución OSINERG ampara el derecho del usuario siguiendo el razonamiento propuesto en el Informe Defensorial. Únicamente en cinco de las noventa y cuatro resoluciones, OSINERG consideró como no válidas las acciones de verificación realizadas por personal de la empresa concesionaria. Sólo en un caso se realizó una prueba de contrastación en laboratorio. En ochenta y nueve resoluciones OSINERG omite analizar si los errores de medición que originan el recuperó, se ocasionaron en causas o hechos imputables al usuario. Esta omisión constituye un incumplimiento de lo dispuesto en la norma 5.2.3 de la Directiva N° 001-97-EM/DGE. En la gran mayoría de las resoluciones no se analiza el cumplimiento del requisito de la notificación al usuario de modo previo a la intervención al equipo de medición, conforme lo dispone el artículo 1710 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.¹⁶

"De las resoluciones analizadas puede apreciarse falta de transparencia en la verificación de los hechos que constituyen casos de uso indebido de energía. Como se ha indicado, las primeras resoluciones presentadas por OSINERG corresponden al mes de diciembre de 1997 (Nos. 014, 015, 026, 027 y 030-97-OS/CD). En ellas puede apreciarse que el Organismo resuelve sus primeros expedientes aplicando debidamente las normas y, cuando corresponde, en favor de la posición de los usuarios".¹⁷

"Sin embargo, la actuación ajustada a este criterio se modificó sin justificación alguna, en perjuicio de los usuarios. Como consecuencia de ello, las empresas vienen realizando a través de sus técnicos, todas las verificaciones de hechos que constituyen uso indebido de energía, siendo éstas aceptadas y citadas en las resoluciones del OSINERG, lo que expresa un grave retroceso que perjudica la transparencia en su actuación".¹⁸

La Defensoría consideró que OSINERG resuelve con diferente interpretación en casos similares. Ante circunstancias similares y a las que corresponde la aplicación de la directiva N° 001-97-EM/DGE, no ha habido uniformidad. Igualmente, con relación al tema de la contrastación de los equipos de medición en laboratorio, OSINERG tampoco requirió el cumplimiento de esta condición en sus resoluciones, existiendo un solo caso en que se realizó una contrastación en laboratorio a través de un contrastador autorizado y otro en el que se acordó que la Universidad Nacional de Ingeniería realice una contrastación.¹⁹

La Defensoría del Pueblo consideró también que OSINERG subsanaba los errores de aplicación de normas cometidos por las empresas ya que éstas iniciaban las acciones de recuperó, aplicando las normas relativas al hurto de energía. "En estos casos OSINERG dispuso que la empresa vuelva a calcular los importes materia del recuperó, por considerar que se habían efectuado cálculos al amparo de un fundamento legal no adecuado. Pero pese a ello, en ninguno de estos casos se puso en cuestión el derecho de la empresa a cobrar el recuperó. Es decir, OSINERG cuestionó el monto mas no el concepto".²⁰

Los problemas detectados por la Defensoría del Pueblo con relación a este cobro de energía no facturada en su oportunidad, han sido los siguientes:²¹

¹⁵ Ibid, p. 509

¹⁶ Ibid, p. 510

¹⁷ Ibid, p. 510

¹⁸ Ibid, p. 510

¹⁹ Ibid, p. 510

²⁰ Ibid, p. 512

²¹ Ibid, p. 674

- Las empresas concesionarias no actúan observando un procedimiento que garantice los derechos de los usuarios. Las empresas concesionarias no realizan las pruebas de contrastación (determinación de los errores del equipo de medición por comparación con un equipo que sirve de patrón), a través de entidades contrastadoras independientes. Ello, en opinión de la Defensoría del Pueblo, afecta la imparcialidad y la transparencia del procedimiento de cobro por consumos de energía no facturados en su oportunidad.
- En los procedimientos adoptados para el cobro por consumo de energía no facturada en su oportunidad, las empresas tratan de la misma manera al usuario común como a aquel que dolosamente altera el funcionamiento de su equipo de medición. Se pretende extender indebidamente la imposibilidad de realizar pruebas de contrastación en los casos de vulneración de las condiciones de suministro, a todos aquellos casos en los cuales existan inadecuados registros del consumo de energía o se presenten errores en el proceso de facturación.
- Tal como afirma la Defensoría del Pueblo, no se están respetando los principios de transparencia e imparcialidad en la verificación del estado de los equipos de medición, dado que el OSINERG está aceptando como válidas las verificaciones realizadas por el personal técnico de las propias empresas, a diferencia del criterio adoptado en sus primeras resoluciones, por el que exigía que la verificación fuera realizada por un funcionario público independiente.
- Las empresas no cumplen con notificar al usuario previamente y por escrito, acerca de las intervenciones que realizan en los equipos de medición. Esto impide a los usuarios adoptar las medidas pertinentes para proteger sus derechos, "perjudicándolos al acentuar una relación por definición asimétrica, respecto a sus posibilidades para contraponer argumentos técnicos a un procedimiento que guarda esas características."²²

2. Reemplazo de redes subterráneas por redes aéreas

Otro grave problema que ha generado protestas y malestar en la población, ha sido el reemplazo de redes subterráneas por redes aéreas en algunas ciudades. Las redes aéreas son más económicas, facilitan la detección de los hurtos de energía y permiten la fijación de tarifas un poco más reducidas. Sin embargo, cabe precisar que en muchos casos la población contribuyó a financiar la construcción de las redes subterráneas y por tanto, exige su derecho a mantenerlas como tales, pues es probable que el cambio de redes subterráneas por redes aéreas afecte negativamente el valor de los bienes inmuebles. Además, las redes aéreas afectan el ornato y la belleza de la ciudad. Por último, éstas presentan mayores riesgos a la seguridad. Expertos consultados señalan que la tendencia en casi todos los países del mundo es reemplazar redes aéreas por redes subterráneas como una expresión del desarrollo de la infraestructura urbana, y no al revés, como lamentablemente ha ocurrido en el Perú.²³

3. Accidentes por electrocución y el problema de los puntos de cruce y paralelismo de cables que violan las distancias mínimas establecidas por la ley

En los últimos años se han producido numerosos accidentes en los cuales perecieron niños y adultos electrocutados al hacer contacto con aparatos telefónicos, medidores, postes de alumbrado o de teléfono; inclusive trabajadores de las empresas encargadas sufrieron accidentes mientras realizaban labores de instalación o mantenimiento de redes aéreas.

²² Ibid, p. 674

²³ Ibid, p. 142

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG) registró la ocurrencia de 66 accidentes, 40 de ellos fatales, solamente entre enero y setiembre de 1998. A finales del año 1997 existían alrededor de 21,000 puntos de riesgo en Lima Metropolitana y el Callao. A pesar de que varias empresas han puesto en funcionamiento un plan orientado a eliminar estos puntos de riesgo, la evidencia revela que aún existen problemas de seguridad en la planta externa de las empresas de servicios públicos. La gravedad de estos problemas parece ser mayor en ciudades ubicadas en el interior del país, en las cuales no se llevan a cabo, de manera frecuente y rigurosa, actividades de supervisión. Debe señalarse que, a falta de un sistema de supervisión adecuado, la continua expansión de las redes prevista para los próximos años podría agravar el problema.²⁴

El riesgo de electrocución por contacto con instalaciones de servicios públicos depende de diversos factores que varían en cada caso, entre los cuales pueden señalarse la tensión, la antigüedad de las redes, las condiciones atmosféricas (humedad, fuerza del viento), la fricción a la cual están expuestos los cables, la propia especificación de los cables y, en general, la calidad de los materiales y del trabajo realizado en la instalación de las redes. Otro factor de riesgo a considerar son las construcciones informales de viviendas cuando no se respetan las distancias mínimas con los postes y cables de electricidad. Además, puede destacarse el deterioro de las instalaciones como resultado de las conexiones clandestinas, del hurto de energía, y del robo de partes y piezas de la planta externa de las empresas.²⁵

Si bien han disminuido los puntos de riesgo en las redes de media y alta tensión, aún se observan deficiencias en las instalaciones y en particular, numerosos puntos de cruce y paralelismo de cables de televisión, teléfono y electricidad, sobre todo en baja tensión, contraviniendo las normas sobre distancias mínimas establecidas en el Código Nacional de Electricidad.²⁶

Un estudio reciente de OSINERG revela la aparente existencia de un excesivo uso de cables de acometida en la planta interna (aquellos que conectan la red de distribución de electricidad con las instalaciones de los usuarios), atribuible a una demanda no anticipada, un planeamiento deficiente, una renuncia a invertir a largo plazo minimizando gastos comunes o a la combinación de estos factores.²⁷

"El Estado tiene la obligación constitucional de defender y proteger la vida de los ciudadanos y los derechos de los usuarios de los servicios públicos. Le corresponde formular políticas y adoptar previsiones normativas destinadas a garantizar el respeto del derecho a la vida. En este sentido, el Estado garantiza el derecho a la información sobre bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Así pues, la prestación de los servicios públicos, sean éstos ofrecidos directamente por el Estado o por particulares, debe cumplirse dentro de marcos adecuados, que tengan presente el deber genérico de respetar la vida humana y la integridad de las personas. Quien presta un servicio público tiene el deber de garantizar no sólo la continuidad y eficiencia del servicio, sino también la seguridad de las instalaciones".²⁸

En opinión de la Defensoría del Pueblo, "bajo la gestión estatal, el manejo de las empresas respondía a diversos criterios y no siempre se orientaba a elevar la eficiencia y las ganancias. Con la privatización, la gestión empezó a responder directamente a los intereses de accionistas privados, pasando a un primer plano la optimización de los resultados económicos y financieros de las empresas. En este contexto, la fijación de tarifas tope genera incentivos de alto poder para la

²⁴ Ibid, p. 145

²⁵ Ibid, p. 146

²⁶ Ibid, p. 146

²⁷ Ibid, p. 521

²⁸ Ibid, p. 521

reducción de costos. Al no poder reducir tarifas optan por sacrificar la calidad del servicio y reducir sus estándares de seguridad".²⁹

La privatización de las empresas del sector tuvo lugar en noviembre de 1992, con la Ley de Concesiones Eléctricas, la cual establece que de verificarse la existencia de peligro inminente para la vida de las personas o riesgo grave para las cosas o el medio ambiente, la autoridad podrá disponer la suspensión inmediata de la actividad que la provoque o el corte del servicio.³⁰

OSINERG es la entidad que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las normas que regulan la calidad y eficiencia de la prestación del servicio público de electricidad, estando facultado para revisar e inspeccionar las instalaciones de las empresas concesionarias.

La magnitud de las multas establecidas recientemente para el caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código Nacional de Electricidad, así como para los casos de transgresión de las normas que regulan la conservación y el mantenimiento de las obras e instalaciones, se encuentra en un rango de aproximadamente 46,750 a 467,500 soles, dependiendo de la escala de ventas de energía de las empresas concesionarias. Sin embargo, las multas que podrían aplicarse por cien accidentes fatales atribuibles a negligencias de las empresas, son poco disuasivas, pues darían lugar a un monto cuya magnitud ascendería, considerando la escala máxima, al 3 por ciento del total de ventas anuales de energía en la ciudad de Lima.³¹

En el Perú contamos con organismos especializados, pero no con un sistema nacional de supervisión de regulación abierto a la participación ciudadana y de las instituciones locales.

Para la Comisión de Tarifas Eléctricas los equipos y dispositivos de seguridad constituyen un componente esencial del tablero de protección de todos los circuitos. Los usuarios pagan actualmente tarifas que cubren estos costos de mantenimiento de equipos, en el rubro de los costos de transformación. En opinión de la Defensoría del Pueblo, no se puede admitir por tanto, que pagando las tarifas se vean expuestas a riesgos innecesarios.³²

Sin embargo, la seguridad de las instalaciones no depende solamente de estos dispositivos, sino también de la supervisión sistemática de sus condiciones de operación. En líneas generales, uno de los factores de riesgo identificados en el curso de la investigación es la falta de un mantenimiento adecuado a las instalaciones de planta externa de las empresas. Es posible constatar el deterioro de distintos componentes de las instalaciones, incluyendo postes y medidores.³³

La obligación de mantener en buenas condiciones su planta externa compete directamente a las propias empresas concesionarias. Al igual que los costos de mantenimiento anteriormente mencionados, los costos de mantenimiento son también considerados en el cálculo de tarifas eléctricas.³⁴

Ante esta situación es destacable la iniciativa de coordinación entre Telefónica del Perú S.A., y varias empresas concesionarias de distribución de electricidad, para negociar Convenios de Cooperación para la Prevención y Supresión de Riesgos entre Instalaciones Eléctricas y de Telecomunicaciones.

Por otro lado, la Ley Orgánica de Municipalidades establece que las Municipalidades representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentan el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción.

²⁹ Ibid, p. 521

³⁰ Ibid, p. 522

³¹ Ibid, p. 522

³² Ibid, p. 523

³³ Ibid, p. 523

³⁴ Ibid, p. 523

Existe evidencia de que muchos Municipios han descuidado su responsabilidad de sancionar las numerosas violaciones al Reglamento Nacional de Construcciones. Tanto OSINERG como empresas concesionarias han observado que algunos accidentes pueden atribuirse a construcciones no autorizadas, generalmente de segundo o tercer piso, que violan los retiros y las distancias mínimas con redes de media tensión, generando graves riesgos de electrocución. También se pueden observar en los paraderos avisos luminosos deteriorados por actos de vandalismo que carecen de instalaciones de puesta a tierra.³⁵

Por último, merece destacarse la falta de educación y conciencia en los ciudadanos sobre estos riesgos, a la que se añade la cultura de la informalidad, marcada por el pragmatismo y el incumplimiento de los deberes ciudadanos, generando conexiones clandestinas, hurto de energía, robo de partes y piezas, electrificación informal de viviendas y aun de quioscos y carretillas ubicadas en la vía pública.³⁶

Respecto a este problema la Defensoría del Pueblo llegó a las siguientes conclusiones:³⁷

- a) La prestación de los servicios públicos debe cumplirse dentro de los marcos adecuados que tenga presente el deber genérico de respetar la seguridad y la vida humana, por encima de cualquier consideración, lo cual implica tomar extremas medidas de seguridad.
- b) Corresponde al Estado regular aspectos técnicos y de seguridad para que las instalaciones operen adecuadamente. Los organismos fiscalizadores deben supervisar las instalaciones y redes del servicio público regulado y de sus condiciones de seguridad.
- c) Corresponde al Estado orientar a la población en la prevención de accidentes.
- d) La inobservancia de las normas establecidas en el Código Nacional de Electricidad genera situaciones de riesgo para la población en general.
- e) OSINERG es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas que regulan la calidad y eficiencia de la prestación del servicio público de electricidad, y fiscalizar a las empresas concesionarias para que construyan y proporcionen un adecuado mantenimiento de sus instalaciones de planta externa.
- f) Las empresas concesionarias deben implementar sistemas de seguridad de corte del fluido eléctrico y/o de puesta a tierra en sus instalaciones de planta externa, las mismas que deben entrar en funcionamiento de modo automático, aun en casos de vandalismo o de contingencias imprevisibles. Asimismo, todo elemento de contacto fácilmente accesible no debe representar peligro para las personas.
- g) La escasa labor de fiscalización preventiva y de control de riesgos eventuales en las instalaciones de planta externa, por parte de los Organismos Supervisores del Estado, permite que las concesionarias incumplan normas técnicas y de seguridad establecidas.
- h) La inexistencia de disposiciones expresas relativas a las condiciones de seguridad en la Ley de Telecomunicaciones, permite que el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción y OSIPTEL, no se consideren obligados a supervisar dichas condiciones. Tampoco determinan responsabilidades en los organismos que regulan o fiscalizan al Sector Telecomunicaciones.
- i) Las instalaciones del servicio público de telefonía deben contar con sistemas de protección que permitan prevenir y evitar accidentes por inducción eléctrica de las redes e instalaciones del servicio telefónico o por sobrecargas en las mismas.

³⁵ Ibid, p. 524

³⁶ Ibid, p. 524

³⁷ Ibid, p. 525

j) La participación de los municipios en la detección de defectos en las instalaciones y comunicación a OSINERG, es insuficiente.

k) La Escala de Multas y Penalidades por infracciones a las normas debe contemplar sanciones específicas relacionadas con la inobservancia de las disposiciones y normas técnicas en materia de seguridad en la prestación de los servicios públicos.

l) La primera tarea de las autoridades y de la sociedad, consiste en tomar conciencia de la gravedad del problema y de los riesgos a los cuales están expuestas las personas. Por ello, los vecinos y los municipios deben y pueden jugar un rol destacado en la identificación de lugares peligrosos.

m) Las empresas concesionarias de los servicios públicos son las principales responsables por la seguridad de sus instalaciones. Es preciso que las empresas expresen de manera clara y contundente su voluntad de buscar soluciones inmediatas.

n) La constitución de una instancia de coordinación intersectorial podría facilitar esta tarea, y debe evaluarse la conveniencia de constituir un solo organismo responsable de inspeccionar y hacer cumplir las normas de seguridad, en estrecha coordinación con los municipios, y jurisdicción sobre los servicios de electricidad, telecomunicaciones y televisión por cable.

o) Es preciso acelerar el trabajo de revisión y actualización del Código Nacional de Electricidad, a fin de adecuarlo al nuevo contexto, por ejemplo en el caso de la televisión por cable.

p) Debe establecerse una obligación de las concesionarias de contratar la cobertura de seguros frente a accidentes por electrocución, cuyo costo debe ser asumido totalmente por ellas. Actualmente, el monto de la compensación está librado a la negociación entre las partes, en el mejor de los casos, la cual no se desarrolla en condiciones de igualdad.

q) Es necesario evaluar y reformular los procedimientos de investigación de accidentes por electrocución.

4. Acceso limitado a los servicios, especialmente en zonas rurales y en la periferia de las ciudades

Todavía existen numerosas personas en zonas rurales y en la periferia de las ciudades, que carecen de los servicios públicos básicos. Este acceso se ve limitado por el nivel relativamente alto de las tarifas en relación a los ingresos de la población.

5. Devolución de pagos en exceso

"Con relación a las dificultades producidas en torno a la devolución de los pagos en exceso, se han recibido quejas en las cuales los usuarios, por lo general empresas, cuestionan la limitación a la devolución de los mismos a un periodo máximo de un año. Los usuarios cuestionan la aplicación del plazo de prescripción establecido en el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 716 para el caso de los pagos en exceso. Este plazo de prescripción ha sido ratificado expresamente por el OSINERG mediante directiva".³⁸

Para la Defensoría del Pueblo la devolución de los montos cobrados en exceso no debe estar sujeta a ningún plazo de prescripción, caducidad o período máximo a considerar, por cuanto resulta injusto que el usuario se vea perjudicado por los errores cometidos por las empresas en los procesos de facturación y/o medición del consumo.

³⁸ Ibid, p. 684

B. Las asociaciones de consumidores y sus problemas principales

La Constitución Política del Perú reconoce en su artículo 2°, inciso 13, el derecho de toda persona a asociarse libremente, sin autorización previa y con arreglo a las formas establecidas en la ley. El Código Civil describe en su artículo 80° a las asociaciones como una organización estable de personas naturales o jurídicas, o de ambas, que a través de una actividad común persigue un fin no lucrativo. El único requisito que se establece es contar con un estatuto y con la debida inscripción en los registros públicos; por lo que el procedimiento de constitución de una asociación en el Perú es simple y de fácil acceso.

Una de las limitaciones más destacadas de las Asociaciones de Consumidores, es que no cuentan con ingresos suficientes para financiar sus actividades cotidianas (una excepción son las asociaciones de usuarios empresariales de electricidad, que disponen de ingresos regulares más elevados).

En general las asociaciones cuentan con un número relativamente reducido de asociados, responden de manera espontánea e indiscriminada a diversos problemas, se han centrado en los servicios de telefonía y no han logrado aún, salvo contadas excepciones, la formación de líderes responsables y de equipos especializados, indispensables para responder eficazmente a los desafíos que presenta la provisión de los servicios públicos. Esta realidad expresa, en cierta medida, un desarrollo suficiente de la conciencia ciudadana sobre los derechos de los consumidores, lo cual se manifiesta en actitudes pasivas y resignadas frente a la violación de estos derechos, sobre todo cuando se trata de transacciones que involucran montos pequeños.

La necesidad de contar con destrezas específicas resulta fundamental en el caso de los servicios públicos. Sin asesoría técnica calificada es muy poco lo que se puede hacer en la defensa de los derechos de los usuarios. Esta limitación tiene suma relevancia considerando la complejidad de los procesos regulatorios, las diferencias de información, las distintas perspectivas y aspectos a tener en cuenta —jurídicos y contractuales, tecnológicos, económicos y políticos— y los importantes recursos de que disponen las empresas reguladas. Una manera de enfrentar esta limitación es construir espacios de cooperación entre las asociaciones de consumidores y otras instituciones de la sociedad civil como las universidades, los colegios profesionales y los gremios empresariales. Pero también es preciso contar con recursos provenientes de los propios aportes de los usuarios y, complementariamente, con el apoyo que pueda conseguirse de la cooperación técnica internacional.

Las asociaciones de consumidores y usuarios cuentan con un enorme potencial de desarrollo siempre que prioricen la asignación de sus escasos recursos disponibles y desarrollen competencias especializadas, lo cual facilitaría la coordinación y el trabajo de equipo, aprovechando sus capacidades complementarias. Lamentablemente, en el sector electricidad no existe una asociación que reúna a los usuarios residenciales y los represente de manera eficaz.

C. La calidad en la prestación del servicio

Respecto a la calidad del servicio, por Decreto Supremo N° 020-97-EM del 11 de octubre de 1997 (modificado por Decreto Supremo N° 009-99-EM del 11 de abril de 1999), se aprobó la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos. El objetivo de la norma es establecer los niveles mínimos de calidad de los servicios eléctricos, incluido el alumbrado público, y las obligaciones de las empresas de electricidad y los Clientes que operan bajo el régimen de la Ley de Concesiones Eléctricas.

La presente norma es de aplicación imperativa para el suministro de servicios relacionados con la generación, transmisión y distribución de la electricidad sujetos a regulación de precios y de aplicación supletoria de la voluntad de las partes para aquel suministro que, conforme a Ley, pertenece al régimen de libertad de precios. En este último caso, las partes relevantes de la Norma que no estén contempladas expresamente en contratos de suministro de servicios serán aplicadas supletoriamente.

De acuerdo con esta norma, el Suministrador es responsable de prestar a su Cliente un servicio con un nivel de calidad satisfactorio. Entre las obligaciones del Suministrador destacan:

- Realizar las inversiones y cubrir los costos de adquisición e instalación de equipos, mediciones y registros.
- Cubrir los costos que demande el cálculo de indicadores de calidad, cálculo de compensaciones y los mecanismos de transferencia de información a la Autoridad, en este caso, OSINERG.
- Proporcionar a OSINERG, con veracidad, toda la información, procesada o no, que ella solicite para el control de la calidad, así como brindar las facilidades y los medios necesarios que le permitan la verificación de la misma, y cualquier actividad necesaria para determinar el nivel de calidad del servicio eléctrico que suministre.
- Pagar a su Cliente, dentro de los plazos establecidos, las compensaciones respectivas por incumplimiento con la calidad del servicio eléctrico, independientemente de que la mala calidad se deba a deficiencias propias o ajenas, salvo casos de fuerza mayor.
- Abonar el importe de las multas que la Autoridad le aplique.
- Informar sobre las obligaciones de sí mismo, como Suministrador, a todos sus Clientes en nota adjunta a las facturas correspondientes a los meses de enero y julio de cada año
- Compensar a los clientes en los casos en los que se ha comprobado que la calidad del servicio no satisface los estándares fijados en la norma. La compensación a los clientes, afectados por la deficiente calidad del producto, deberá realizarse en la facturación del mes siguiente al mes de ocurrencia o verificación de las deficiencias. Estas compensaciones deben efectuarse sin necesidad de previa solicitud de los Clientes; y no puede postergarse ni condicionarse la obligación de compensar a que se hagan efectivas las compensaciones que, en su caso, deban efectuar Terceros al Suministrador. Las compensaciones se pagan por todos los meses transcurridos desde, e incluido por completo, el mes en que se efectuó la medición con la que se detectó la deficiencia hasta el momento en que se inicia aquella medición con la que se comprueba que la deficiencia ha sido superada.

Respecto al problema de la información a los usuarios, la Norma Técnica de Calidad dispone como obligación de las empresas concesionarias, el incorporar en las facturas mensuales: la información referida a la fecha de corte por pagos pendientes, si fuera el caso; el gráfico de las estadísticas mensuales de consumo del usuario correspondientes a los últimos doce meses; los rubros y montos de todas las compensaciones pagadas al usuario, si hubiera correspondido; los datos necesarios para ubicar y comunicarse con los locales de atención al público; y los requisitos y el procedimiento establecido para la presentación de reclamos y realizar su seguimiento, incluyendo la segunda instancia. Asimismo, se establece que, junto con las facturas de los meses de abril y de setiembre, las empresas concesionarias deben remitir a los usuarios una nota explicativa en la cual se consideren los derechos de éstos referidos al marco legal aplicable, el cambio de opciones tarifarias, las contribuciones reembolsables, la calidad del servicio, las compensaciones, la contrastación de medidores y otros aspectos relevantes.

La Norma Técnica de Calidad dispone que es competencia del OSINERG:

- Fiscalizar el fiel cumplimiento de lo establecido en la Norma.
- Resolver, en segunda y última instancia, los pedidos o reclamos presentados por las Empresas de Electricidad o los Clientes, relacionados con el cumplimiento de la Norma.
- Verificar el pago de las compensaciones a los Clientes y Suministradores en concordancia con la Norma.
- Imponer multas por incumplimiento de lo establecido en la Norma.

El control de la calidad de los servicios eléctricos se realiza en los siguientes aspectos:

- Calidad de Producto: Tensión, Frecuencia y Perturbaciones (Flicker y Tensiones Armónicas).
- Calidad de Suministro: Interrupciones.
- Calidad de Servicio Comercial: Trato al Cliente, Medios de Atención y Precisión de Medida.
- Calidad de Alumbrado Público: Deficiencias del Alumbrado.

La Calidad de Suministro se expresa en función de la continuidad del servicio eléctrico a los Clientes, es decir, de acuerdo a las interrupciones del servicio. Esta norma señala que la calidad del servicio debe ser evaluada utilizando dos indicadores que se calculan por períodos de control de un semestre: número total de interrupciones por cliente y duración total ponderada de interrupciones por cliente.

La Calidad de Producto suministrado al Cliente se evalúa por las transgresiones de las tolerancias en los niveles de tensión, frecuencia y perturbaciones en los puntos de entrega. El control de la Calidad de Producto se lleva a cabo en períodos mensuales.

Respecto a la calidad del Servicio Comercial, éste se evalúa sobre tres aspectos, los mismos que sólo son de aplicación en las actividades de distribución de la energía eléctrica:

- a) Trato al Cliente:
 - Solicitudes de Nuevos Suministros o Ampliación de Potencia Contratada;
 - Reconexiones;
 - Opciones Tarifarias;
 - Reclamos por errores de medición/facturación;
- b) Medios a disposición del Cliente.
- c) Precisión de medida de la energía facturada.

El Suministrador debe brindar al Cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos. En todos los casos, los indicadores son plazos máximos fijados al Suministrador para el cumplimiento de sus obligaciones.

En el caso de reclamaciones por errores de medición/facturación, el Suministrador está obligado a informar al reclamante sobre la solución de la misma, en un plazo máximo de treinta días calendario.

Las reclamaciones por posibles errores de facturación, deben quedar resueltas en la próxima factura emitida y el error no debe repetirse en siguientes facturaciones. Si las reclamaciones se

hubieran registrado dentro de los quince días calendario anteriores a la fecha de emisión de la factura, el plazo de resolución se amplía a la siguiente facturación.

Asimismo, el Suministrador debe verificar que el mismo error no se haya producido con otros Clientes. De ser el caso, procederá a resolverlos inmediata y automáticamente a todos los afectados, sin esperar nuevas reclamaciones.

La norma dispone además que el mismo error no podrá producirse dentro de los siguientes dos años, ya que se considerará como reincidencia. La reincidencia se penaliza con el doble de la multa establecida para un caso no reincidente.

La energía facturada para un suministro, no debe incluir errores de medida que excedan los límites de precisión establecidos por norma para los instrumentos de medida de tales suministros.

Se considera que la Precisión de Medida de la Energía Facturada por un Suministrador es aceptable, si el porcentaje de suministros de la muestra en los que se hayan verificado errores de medida superiores a los límites de precisión establecidos por norma para los instrumentos de medida de tales suministros, es inferior al cinco por ciento.

La Norma también regula las garantías del Cliente respecto a pagos en exceso que hubiera efectuado, así como su derecho a que no se condicione la atención de su reclamación al pago previo del importe reclamado y a que no se le suspenda el servicio mientras cumpla con sus demás obligaciones

Finalmente, de acuerdo con esta norma, los incumplimientos son penalizados, en cada período de evaluación de la Calidad del Servicio Comercial, con multas cuyos importes se establecen en base a la escala de Sanciones y Multas vigente en su oportunidad.

VI. Casos modelo de supervisión de la prestación de los servicios públicos a la población por parte de la Defensoría del Pueblo

A continuación presentamos una selección de casos modelo de reclamaciones realizadas por los usuarios del servicio de electricidad, en los cuales se contó con la intervención de la Defensoría del Pueblo, los mismos que se encuentran debidamente documentados y archivados en la Defensoría.³⁹ En estos casos, se trata de reclamaciones presentadas por los clientes a las empresas eléctricas en los cuales se contó con la participación de la Defensoría del Pueblo como conciliadora entre el cliente y la empresa, sin perjuicio de la actividad fiscalizadora de la Defensoría.

A. Casos de denegación de la prestación del servicio público de electricidad.

1. Denegación de la prestación de los servicios públicos

La empresa se negaba a prestar el servicio de energía eléctrica a los pobladores de un asentamiento humano amparándose en una deuda por consumo que se encontraba pendiente de pago. Ante estos hechos, los pobladores solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo.

³⁹ Ibid, p. 415 a 443

La Defensoría del Pueblo solicitó información a la empresa, la cual indicó que la deuda por consumo de energía eléctrica fue originada por el Comité de Electrificación del asentamiento humano. Revisados los documentos presentados por los ciudadanos, se estableció que las deudas por consumo de energía eléctrica correspondían únicamente a un sector de la población, y se recomendó la reinstalación del servicio eléctrico por encontrarse éstas dentro del área de concesión y por haber cumplido también con los requisitos de la Ley de Concesiones Eléctricas (Ley N° 25844).

La empresa cumplió con la recomendación formulada por la Defensoría del Pueblo, reponiendo el servicio de energía eléctrica en dicho sector.

Los deudores, interpusieron una petición ante la Defensoría del Pueblo para que interponga sus buenos oficios y se logre un acuerdo sobre el pago de la deuda por consumo de energía eléctrica. En reunión con la empresa se tuvo a la vista la documentación que sustentaba el cobro por consumo de energía eléctrica. Analizada la documentación se determinó que la deuda se había originado únicamente por la aplicación de intereses compensatorios y moratorios, haciendo la recomendación de reajuste de los mismos. Asimismo, se recomendó dejar sin efecto los recuperos de energía eléctrica por no haberse realizado con los requisitos de ley.

La empresa procedió a refacturar la deuda, la misma que sería cancelada en partes proporcionales entre los 79 usuarios autores de la petición, en cuotas fijas de S/3.70 nuevos soles por el lapso de cinco años, sin ningún tipo de interés.

2. Negativa de instalación de servicio de alumbrado público

Los moradores de una zona urbana no contaban con el servicio de alumbrado público a pesar de haberlo solicitado reiteradamente a la empresa distribuidora. El malestar entre los pobladores era tal, que estaban dispuestos a colaborar con la mano de obra para la instalación del alumbrado. Ante estos hechos los ciudadanos solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo realizó gestiones y coordinaciones con el Jefe de la Unidad Operativa de la empresa, logrando que se firmara un acuerdo para la instalación del servicio solicitado.

B. Casos de deficiente prestación del servicio

1. Negativa de admisión de reclamos por parte de la empresa distribuidora

La empresa instaló medidores de luz para 94 usuarios. Los moradores pagaron S/14.50 nuevos soles para la instalación; sin embargo la empresa facturó un pago adicional por el monto de S/ 14.30 nuevos soles por concepto de instalación de llave cuchilla y tornillo de sujeción del medidor. Este último cobro fue considerado arbitrario por los moradores pues dichos accesorios fueron comprados por ellos, y en ese sentido hicieron el reclamo respectivo ante la empresa, sin ser atendidos. Ante estos hechos, un representante de los denunciantes solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo solicitó información a la empresa, la cual indicó que había incurrido en un error involuntario pues se habían realizado instalaciones similares en otras zonas y en dicho caso la empresa sí había asumido el costo de los accesorios. En razón de ello se refacturó a todos los clientes cobrando únicamente el monto de la instalación del medidor.

2. Instalación de oficina de empresa concesionaria que permita el acceso de pobladores de comunidades lejanas

Las comunidades de dos provincias de Lima, observaron la necesidad de instalar una oficina de atención al público de la empresa distribuidora, pues todo trámite debía realizarse a más de 137 kilómetros de dichos centros poblados. Frente a esta situación los dirigentes de las comunidades solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Tras las gestiones de la Defensoría del Pueblo sobre el particular, la empresa dispuso que todos los meses personal debidamente identificado atendería en dos fechas en un lugar más cercano. Así se cumplió el objetivo de facilitar el acceso de los pobladores a la referida concesionaria.

3. Deficiencia en el servicio de alumbrado público

Los moradores de una urbanización no contaban con alumbrado público en una de sus calles principales. A pesar de haber efectuado reiterados reclamos tanto verbales como escritos a la empresa distribuidora, ésta no brindaba solución al problema. En vista de ello, se solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo realizó gestiones inmediatas ante la empresa, la cual informó que la falta de alumbrado público se debía al robo frecuente de cables en la zona. Como resultado se logró la reposición del alumbrado.

C. Calidad del servicio y seguridad de las instalaciones eléctricas

1. Joven víctima de quemaduras por electrocución

Un joven sufrió un accidente por descarga eléctrica mientras se encontraba trabajando en el techo de un local comercial. Cuando intentó movilizar una varilla de fierro de construcción, ingresó dentro del campo de inducción de las redes aéreas de media tensión de la empresa distribuidora, recibiendo una descarga eléctrica de 10,000 voltios. En el momento del accidente, la víctima contaba con 17 años de edad, por lo que recibía cobertura del seguro escolar y fue atendido gratuitamente en la sala de quemados del hospital del Niño. Debido al grado de necrosis en las manos y antebrazos, el joven tuvo que sufrir la amputación de ambos brazos. Ante dichas circunstancias, los familiares solicitaron el apoyo de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo gestionó el correspondiente tratamiento de rehabilitación y adopción de prótesis mioeléctrica. Cabe destacar que en este caso la Defensoría del Pueblo tuvo que recurrir a una institución privada y extranjera ante la indiferencia de las autoridades por lograr la recuperación del joven.

2. Ciudadano víctima de quemaduras por electrocución

El denunciante acercó una varilla de aluminio a un cable de media tensión mientras trabajaba en un inmueble. El ciudadano sufrió quemaduras por electrocución de segundo y tercer grado en el 60% del cuerpo. La empresa, recogiendo el pedido de la familia, accedió en un primer momento a prestar su apoyo económico para el internamiento y tratamiento en una clínica local. No obstante, los familiares solicitaron el apoyo de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo interpuso sus buenos oficios y logró que la concesionaria prolongara la ayuda hasta que el paciente saliera de la etapa crítica, para posteriormente extenderla hasta que el paciente fuera dado de alta.

El caso descrito resulta significativo porque constituye un valioso precedente para una eficaz proyección social de la empresa privada en beneficio de las personas de menores recursos.

Adicionalmente, a raíz de este caso, la Defensoría del Pueblo advirtió que la ciudad no contaba con la infraestructura hospitalaria necesaria para afrontar una emergencia que presentara una gran cantidad de personas quemadas. Por otra parte se constató que el tratamiento para personas afectadas por quemaduras graves era extremadamente costoso, especialmente para personas de los sectores menos favorecidos.

3. Cruce de cables de electricidad, telecomunicaciones y televisión por cable

El cable de televisión en el domicilio del denunciante había electrizado sus equipos. Ante esto, el afectado solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo realizó las coordinaciones necesarias con las empresas involucradas, a fin de resolver el problema. Luego envió un comisionado para realizar una inspección en el domicilio del afectado. Se constató que el origen del problema fue un cruce de cables de televisión y electricidad. Se observó además que existía el riesgo de que los vecinos de la zona donde residía el ciudadano tuvieran el mismo problema de cruce de cables.

En este caso, las empresas distribuidora y de televisión solucionaron el problema efectuando primero un corte del servicio y luego retirando las instalaciones de televisión, pues el ciudadano ya no deseaba dicho servicio. En el caso de los vecinos, la Defensoría del Pueblo solicitó a la empresa telefónica que hiciera los aislamientos, a lo que ésta respondió que ya se habían efectuado en coordinación con la empresa distribuidora.

En general, y más allá de este caso específico, la Defensoría del Pueblo considera que no se han tomado aun todas las medidas necesarias para prevenir y evitar accidentes por electrocución, cuyos resultados podrían ser fatales.

D. Cobros excesivos o arbitrarios de los servicios públicos

1. Cobro indebido por deuda

Una familia propietaria de un inmueble ubicado en Lima, luego de rescindir el contrato de alquiler comercial con su inquilino, solicitó a la empresa distribuidora el retiro definitivo del medidor incluyendo los cables de alimentación. La empresa accedió al pedido, previa comprobación del pago de la deuda pendiente.

Años después, la nueva empresa concesionaria privada remitió a la familia notificaciones de cobro por consumo, en base a la lectura del medidor. La familia afectada presentó un reclamo ante la empresa, que fue aceptado. Sin embargo, cada cierto tiempo la empresa insistía en la cobranza, sosteniendo que el sistema informático así lo determinaba.

Debido a los requerimientos de pago en los que se consignaba lectura anterior, lectura actual promedio y otros rubros, los afectados remitieron una carta notarial, recibiendo respuesta de la empresa por la cual se comprometía a la solución definitiva del problema, indicando que habían

procedido al anulamiento definitivo de los montos facturados y al retiro definitivo del archivo maestro de clientes.

Cinco años más tarde, la empresa remitió a la familia un requerimiento de pago indicando que iniciaría los trámites judiciales de cobranza si en el término de 48 horas no se cumplía con el pago de aproximadamente mil cien dólares americanos. A pesar de los dos reclamos que presentó la familia, les otorgaron 24 horas para que pagaran la supuesta deuda.

Ante esta situación la familia decidió acudir a la Defensoría del Pueblo, con cuya intervención la empresa indicó que había adoptado medidas correctivas respecto a la deuda, dejándola sin efecto y anulando de manera definitiva este asiento de su registro informático. Asimismo, se anuló el requerimiento de pago cursado por los abogados de la empresa. La cuenta maestra registró saldo cero.

2. Cobros indebidos por cambio de medidor

Personal de la empresa distribuidora retiró el medidor de luz del inmueble del denunciante para efectuar su mantenimiento. Al haber transcurrido un año sin recibir nuevamente el medidor, el denunciante solicitó la reposición del mismo, lo cual fue cumplido por la empresa. Sin embargo, en el recibo por el servicio prestado, la empresa facturó la instalación de un nuevo medidor. Ante estos hechos, el afectado acudió a la Defensoría del Pueblo solicitando su intervención.

La Defensoría del Pueblo requirió información a la empresa y luego de entablar comunicaciones, ésta ordenó realizar una investigación sobre el caso. La investigación determinó que el medidor había sido retirado por una firma contratista de la distribuidora sin reportar la operación, por lo que la empresa lo había dado por sustraído.

Como resultado se emitió una nota de abono por el monto de las sumas descontadas por equivocación al usuario.

3. Cobranza de un supuesto recupero por energía no facturada en su oportunidad sin respetar los procedimientos establecidos

Cuando la distribuidora dispuso el cambio del equipo de medición de energía consumida en la vivienda del demandante, éste observó que el cobro que le efectuaban por concepto de recupero era mayor al de anteriores oportunidades.

El recurrente informó que en ningún momento la empresa procedió a retirar su equipo de medición, por lo que era imposible realizar la contrastación en laboratorio. Acreditó que la notificación de la empresa indicaba que el disco del medidor se encontraba trabado, pero también que los sellos del equipo se encontraban conformes, por lo cual se descartó una eventual responsabilidad del usuario en el mal funcionamiento del equipo de medición.

La Defensoría del Pueblo, a solicitud del recurrente, lo asesoró en precisar el sentido de su reclamo ante la empresa, reclamo referido al incumplimiento de disposiciones de la Dirección de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas. La empresa declaró infundado el reclamo del recurrente pero omitió el pronunciamiento sobre el incumplimiento de las disposiciones.

El caso en mención fue tratado conjuntamente con otros casos similares mediante investigaciones que sirvieron de base para la elaboración de un "Informe sobre la Investigación no jurisdiccional acerca del procedimiento para el cobro por energía no facturada en su oportunidad", que concluyó que no se encontraban ajustados a derecho los procedimientos de cobro por energía

eléctrica no facturada en su oportunidad en los que la empresa concesionaria no hubiese cumplido con lo dispuesto por la Dirección de Electricidad.

4. Cobro de un supuesto recupero por energía no facturada en su oportunidad, sin respetar los procedimientos establecidos

Al ciudadano afectado, se le empezó a remitir recibos con montos mayores a los que se computaban antes de que la distribuidora dispusiera el cambio del equipo de medición de energía. Frente a esto, el ciudadano recurrió a la Defensoría del Pueblo para que interviniera en el procedimiento de reclamación que había iniciado. Sin embargo, OSINERG ya había emitido una resolución que daba por agotada la vía administrativa. Dicha resolución consideraba que en la boleta de conexión indebida no se especificaba la rotura o manipulación del medidor que pudiera ser imputable al usuario para que el disco del medidor se hubiera trabado, y que debía efectuarse el recupero correspondiente conforme lo establecía la Ley de Concesiones Eléctricas, es decir en 10 meses sin intereses ni moras, considerando un periodo máximo de 12 meses de recupero y un consumo mensual de 307 Kw.h.

Es evidente que en el caso descrito, el Consejo Directivo de OSINERG no aplicó una norma que se encontraba vigente a la fecha de su emisión (norma 5.2.3. de la Directiva No. 001-97-EM/DGE) la cual establece un requisito para la empresa que a la vez constituye un derecho para el usuario.

5. Cobro por el servicio de un inexistente alumbrado público

Los pobladores de un asentamiento humano no contaban con alumbrado público desde hacía buen tiempo, situación que pudo ser constatada in situ por el mismo Defensor del Pueblo. Ante estos hechos, los moradores solicitaron a la Defensoría del Pueblo que intercediera ante la empresa distribuidora.

La Defensoría del Pueblo se entrevistó con el jefe del departamento de comercialización de quien se comprometió a reponer el alumbrado público dentro de las 24 horas siguientes, lo cual fue cumplido.

Por otro lado, el gobernador del distrito solicitó a la Defensoría del Pueblo que intercediera para que el servicio de alumbrado no se restringiera a la Plaza de Armas de dicha localidad sino que se extendiera a toda la población.

La Defensoría del Pueblo requirió un informe a la empresa concesionaria del servicio de energía eléctrica respecto a las condiciones en las que prestaba el servicio de alumbrado público. Esta precisó que el servicio de alumbrado público que prestaba se enmarcaba dentro de los alcances de la normatividad vigente referida al alumbrado público de vías públicas para el caso de las localidades urbano-rurales.

No obstante, la Defensoría del Pueblo tuvo que hacer el seguimiento de la prestación adecuada de este servicio propiciando un acercamiento entre la empresa y la población a fin de que llegaran a un acuerdo respecto al alumbrado público en toda la localidad.

6. Cobro de deuda pendiente sin seguir el procedimiento acordado

Los pobladores de un distrito de Lima, tenían una deuda pendiente con la empresa distribuidora. A través de sus dirigentes, la asociación de pobladores pactó con la empresa distribuidora que una vez realizada la electrificación definitiva, los representantes se

comprometerían a efectuar la regularización de la deuda mediante su transferencia a cada suministro definitivo. Es decir, se procedería a individualizar la deuda global.

Conforme se estableció entre los dirigentes y la empresa, la referida individualización de la deuda debía sustentarse en un formato en el cual cada poblador declararía reconocer y autorizar se le cargue en su cuenta el valor de su deuda del suministro definitivo. Dichos formatos debían ser refrendados por los miembros de la junta directiva. Los pobladores nunca suscribieron el aludido formato. Pese a ello la empresa venía cobrándoles distintos montos en base a la información que irregularmente le entregaron los dirigentes de la asociación. Frente a estos hechos, los pobladores solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo entabló comunicación con la empresa indicándole que existían razones suficientes para que efectuara una revisión integral del procedimiento seguido con este grupo de pobladores. Tras varias gestiones, la empresa finalmente accedió a la revisión de los casos de las personas involucradas en esta situación, lo que en la práctica supuso la reducción de los importes transferidos a cada suministro definitivo.

7. Límites a la recuperación de los montos pagados en exceso

Las empresas de suministro de energía eléctrica que cometieron errores en la facturación del servicio o en la medición del suministro, debían devolver los montos pagados en exceso por los usuarios. El problema que se planteaba era la determinación del período máximo a considerar para la devolución de lo cobrado en exceso, es decir si se debía devolver la totalidad del monto pagado en exceso o si el monto a devolver estaba limitado por algún tipo de plazo. Ante estos hechos, diferentes usuarios solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo observó tres posiciones. En la primera las empresas concesionarias devolvían los montos pagados en exceso durante el período máximo de un año, en aplicación del plazo de prescripción previsto en el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 7160, Ley de Protección al Consumidor. La segunda posición indicaba que de acuerdo al artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas y el artículo 176° de su Reglamento, el D.S. N° 009-93-EM, el reintegro que pudiera corresponder a los usuarios no tenía límite alguno de tiempo y debía computarse desde la fecha en que se originaba el error que daba lugar al reintegro. La tercera posición consideraba que el plazo de prescripción aplicable era el del artículo 1274° del Código Civil en relación con la institución del Pago Indebido, es decir, cinco años.

La Defensoría del Pueblo desarrolló una propuesta de interpretación aplicable para el reclamo de los pagos realizados en exceso a las concesionarias del servicio de electricidad, y a las de agua potable y telefonía.

Se concluyó que una interpretación razonable del artículo 92° del Decreto Ley N° 844, Ley de Concesiones Eléctricas, debía atender a la protección de los intereses de los usuarios y a la promoción de la eficacia en la prestación del servicio. En ese sentido, los reclamos de los usuarios no estarían sujetos a ningún plazo de prescripción, caducidad o período máximo a considerar, puesto que por la especial relación jurídica de la que se trataba, el usuario no tenía ninguna injerencia en el proceso de facturación, con lo que no podía atribuírsele ninguna responsabilidad en los errores cometidos en el mismo. A esto se agregaba la ausencia de uno de los fundamentos de la prescripción y caducidad, como es la falta de interés o diligencia durante el lapso para reclamar el derecho. Esto no podía exigirse porque el afectado no tenía información cierta sobre los montos pagados en exceso, siendo altamente gravoso acceder a ella. El caso se encuentra en trámite.

8. Cobros excesivos y arbitrarios

El recurrente firmó un acta de transacción extrajudicial con una empresa eléctrica sobre el pago de su deuda, dando por resuelta cualquier controversia pendiente de solución. El recurrente solicitó se le facturara conforme a lo establecido en el acta de transacción, toda vez que en la facturación mensual se estaban incluyendo montos por conceptos de consumo de energía eléctrica materia del acta, solicitud que no fue atendida por la empresa concesionaria. Frente a estos hechos el ciudadano solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo solicitó información sobre el caso, recomendando a la empresa eléctrica el cumplimiento de la transacción extrajudicial. La empresa informó que se había elevado el expediente a OSINERG por el recurso de apelación interpuesto por el recurrente, adjuntando copia del informe técnico al órgano supervisor.

Revisada la documentación remitida por la empresa se observó que el informe técnico contenía datos inexactos y que el acta de transacción no había sido enviada a OSINERG. La Defensoría del Pueblo informó OSINERG sobre las irregularidades encontradas y remitió los documentos pertinentes.

OSINERG declaró fundado el recurso de apelación basado en los documentos que la Defensoría del Pueblo le hizo llegar, amonestando a la empresa eléctrica por haber remitido documentación incompleta del expediente.



NACIONES UNIDAS



Serie

recursos naturales e infraestructura

Números publicados

- 1 Panorama minero de América Latina a fines de los años noventa, Fernando Sánchez Albavera, Georgina Ortiz y Nicole Moussa (LC/L.1253-P), N° de venta S.99.II.G.33 (US\$ 10.00), 1999. [www](#)
- 2 Servicios públicos y regulación. Consecuencias legales de las fallas de mercado, Miguel Solanes (LC/L.1252-P), N° de venta S.99.II.G.35 (US\$ 10.00), 1999. [www](#)
- 3 El Código de Aguas de Chile: entre la ideología y la realidad, Axel Dourojeanni y Andrei Jouravlev (LC/L.1263-P), N° de venta S.99.II.G.43 (US\$ 10.00), 1999. [www](#)
- 4 El desarrollo de la minería del cobre en la segunda mitad del Siglo XX, Nicole Moussa, (LC/L.1282-P), N° de venta S.99.II.G.54 (US\$ 10.00), 1999. [www](#)
- 5 La crisis eléctrica en Chile: antecedentes para una evaluación de la institucionalidad regulatoria, Patricio Rozas Balbontín, (LC/L.1284-P), N° de venta S.99.II.G.55 (US\$ 10.00), 1999. [www](#)
- 6 La Autoridad Internacional de los Fondos Marinos: un nuevo espacio para el aporte del Grupo de Países Latinoamericanos y Caribeños (GRULAC), Carmen Artigas (LC/L.1318-P), N° de venta S.00.II.G.10 (US\$ 10.00), 1999. [www](#)
- 7 Análisis y propuestas para el perfeccionamiento del marco regulatorio sobre el uso eficiente de la energía en Costa Rica, Rogelio Sotela (LC/L.1365-P), N° de venta S.00.II.G.34 (US\$ 10.00), 1999. [www](#)
- 8 Privatización y conflictos regulatorios: el caso de los mercados de electricidad y combustibles en el Perú, Humberto Campodónico, (LC/L.1362-P), N° de venta S.00.II.G.35 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 9 La llamada pequeña minería: un renovado enfoque empresarial, Eduardo Chaparro, (LC/L.1384-P), N° de venta S.00.II.G.76 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 10 Sistema eléctrico argentino: los principales problemas regulatorios y el desempeño posterior a la reforma, Héctor Pistonesi, (LC/L.1402-P), N° de venta S.00.II.G.77 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 11 First Europe-Latin America Dialogue on Promotion of Energy Efficiency (LC/L.1410-P), Sales number E.00.II.G.79 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 12 Proyecto de reforma a la Ley N° 7447 "Regulación del Uso Racional de la Energía" en Costa Rica, Rogelio Sotela y Lidiette Figueroa, (LC/L.1427-P), N° de venta S.00.II.G.101 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 13 Análisis y propuesta para el proyecto de ley de "Uso eficiente de la energía en Argentina", Marina Perla Abruzzini, (LC/L.1428-P), N° de venta S.00.II.G.102 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 14 Resultados de la reestructuración de la industria del gas en la Argentina, Roberto Kozulj (LC/L.1450-P), N° de venta S.00.II.G.124 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 15 El Fondo de Estabilización de Precios del Petróleo (FEPP) y el mercado de los derivados en Chile, Miguel Márquez D., (LC/L.1452-P), N° de venta S.00.II.G.132 (US\$ 10.00), 2000. [www](#)
- 16 Proyecto CEPAL/Comisión Europea "Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina" El papel de los órganos reguladores y de la Defensoría del Pueblo en la atención de los reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad en el Perú, Juan Carlos Buezo de Manzanedo Reategui, (LC/L.1495-P), N° de venta: S.01.II.G.54, 2001.

Otros títulos elaborados por la actual División de Recursos Naturales e Infraestructura y publicados bajo la Serie Medio Ambiente y Desarrollo

- 1 Las reformas energéticas en América Latina, Fernando Sánchez Albavera y Hugo Altomonte (LC/L.1020), abril de 1997. [www](#)
- 2 Private participation in the provision of water services. Alternative means for private participation in the provision of water services, Terence Lee y Andrei Jouravlev (LC/L.1024), mayo de 1997 (inglés y español). [www](#)

- 3 Procedimientos de gestión para un desarrollo sustentable (aplicables a municipios, microrregiones y cuentas), Axel Dourojeanni (LC/L.1053), septiembre de 1997 (español e inglés). [www](#)
- 4 El Acuerdo de las Naciones Unidas sobre pesca en alta mar: una perspectiva regional a dos años de su firma, Carmen Artigas y Jairo Escobar (LC/L.1069), septiembre de 1997 (español e inglés).
- 5 Litigios pesqueros en América Latina, Roberto de Andrade (LC/L.1094), febrero de 1998 (español e inglés).
- 6 Prices, property and markets in water allocation, Terence Lee y Andrei Jouravlev (LC/L.1097), febrero de 1998 (inglés y español). [www](#)
- 8 Hacia un cambio en los patrones de producción: Segunda Reunión Regional para la Aplicación del Convenio de Basilea en América Latina y el Caribe (LC/L.1116 y LC/L.1116 Add/1), vols. I y II, septiembre de 1998.
- 9 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. La industria del gas natural y las modalidades de regulación en América Latina, Humberto Campodónico (LC/L.1121), abril de 1998. [www](#)
- 10 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. Guía para la formulación de los marcos regulatorios, Pedro Maldonado, Miguel Márquez e Iván Jaques (LC/L.1142), septiembre de 1998.
- 11 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. Panorama minero de América Latina: la inversión en la década de los noventa, Fernando Sánchez Albavera, Georgina Ortíz y Nicole Moussa (LC/L.1148), octubre de 1998. [www](#)
- 12 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. Las reformas energéticas y el uso eficiente de la energía en el Perú, Humberto Campodónico (LC/L.1159), noviembre de 1998.
- 13 Financiamiento y regulación de las fuentes de energía nuevas y renovables: el caso de la geotermia, Manlio Coviello (LC/L.1162), diciembre de 1998.
- 14 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. Las debilidades del marco regulatorio eléctrico en materia de los derechos del consumidor. Identificación de problemas y recomendaciones de política, Patricio Rozas (LC/L.1164), enero de 1999. [www](#)
- 15 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. Primer Diálogo Europa-América Latina para la Promoción del Uso Eficiente de la Energía (LC/L.1187), marzo de 1999.
- 16 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. Lineamientos para la regulación del uso eficiente de la energía en Argentina, Daniel Bouille (LC/L.1189), marzo de 1999.
- 17 Proyecto CEPAL/Comisión Europea “Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina”. Marco Legal e Institucional para promover el uso eficiente de la energía en Venezuela, Antonio Ametrano (LC/L.1202), abril de 1999.

- El lector interesado en números anteriores de esta serie puede solicitarlos dirigiendo su correspondencia a la División de Recursos Naturales e Infraestructura, CEPAL, Casilla 179-D, Santiago, Chile. No todos los títulos están disponibles.
- Los títulos a la venta deben ser solicitados a la Unidad de Distribución, CEPAL, Casilla 179-D, Santiago de Chile, Fax (562) 210 2069, publications@eclac.cl.
- [www](#): Disponible también en Internet: <http://www.eclac.cl>.

Nombre:.....
Actividad:.....
Dirección:.....
Código postal, ciudad, país:.....
Tel.:..... Fax:.....
E-Mail:.....