
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.

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=5_3173

