



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**TESIS**

**“EL ORDENAMIENTO JURÍDICO Y SU APLICACIÓN EN  
LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE ELECTRO  
ORIENTE DE JAÉN – 2018”.**

**PRESENTADO POR:**

Bach. MARIA CARMELA VARGAS GOICOCHEA

**ASESORES:**

DR. EDWIN BARRIOS VALER  
MG. CARLOS RODOLFO BULNES TARAZONA

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**JAÉN - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Durante todo este tiempo tuve el incondicional apoyo de mi esposo, es por ello que este trabajo va dedicado a él, del mismo modo este trabajo está dedicado a mis hijos, ya que son el baluarte de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento va dirigido a nuestro Dios, ya que gracias a su sabiduría y amor pude culminar con éxito esta travesía profesional. Del mismo modo agradezco al directorio de la Universidad Alas Peruanas, por haber creado la filial Jaén, ya que gracias a ello muchos jóvenes de bajos recursos hemos podido conseguir formarnos un futuro mejor, lleno de oportunidades. Un agradecimiento especial a los usuarios que amablemente aceptaron participar en esta investigación, respondiendo la encuesta en el momento que se le solicite. Un agradecimiento especial a mis amigos profesionales que aman la investigación, ya que gracias a su apoyo pude concretar eficientemente esta pesquisa.

## **RECONOCIMIENTO**

El reconocimiento en primer lugar es para mi misma, ya que, a pesar de estar mal de salud, que, a pesar de estar mal emocionalmente en determinados momentos durante mi formación profesional, jamás me di por vencida, el cual luché hasta el final. Del mismo modo reconozco el amor y apoyo incondicional de mis padres y hermanos, ya que por cada aliento que me brindaron daba un paso más hacia adelante.

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RECONOCIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación de la investigación .....	3
1.2.1. Social .....	3
1.2.2. Espacial .....	3
1.2.3. Temporal.....	3
1.2.4. Conceptual.....	4
1.3. Formulación del problema de investigación .....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Objetivos .....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos .....	5
1.5. Hipótesis y variables .....	6
1.5.1. Hipótesis general .....	6

1.5.2. Hipótesis específicas .....	6
1.5.3. Variables .....	6
1.6. Metodología de la investigación .....	9
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación .....	9
1.6.2. Método y diseño de la investigación .....	9
1.6.3. Población y muestra .....	11
1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
1.7. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación .....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Antecedentes del estudio de investigación .....	15
2.2. Bases legales .....	18
2.3. Bases teóricas.....	37
2.3.1. Teorías que respaldan al ordenamiento jurídico .....	37
2.3.2. Definición conceptual del ordenamiento jurídico .....	39
2.3.3. Dimensiones del ordenamiento jurídico .....	39
2.3.4. Teoría de los derechos del consumidor .....	43
2.3.5. Definición conceptual de Derechos del consumidor .....	44
2.3.6. Dimensiones de los derechos de los usuarios .....	44
2.4. Definición de términos básicos.....	45
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
3.1. Análisis de tablas y gráficos .....	49
3.2. Discusión de resultados .....	68

3.3. Conclusiones.....	74
3.4. Recomendaciones .....	76
FUENTES DE INFORMACION.....	77

## **RESUMEN**

Este informe final de tesis tuvo como objetivo principal describir el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018, con el propósito de identificar si el ordenamiento jurídico actual y vigente en nuestro país protege los derechos de los usuarios de electro oriente de la ciudad de Jaén. La metodología de la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, básica, no experimental, fueron 35000 usuarios, la muestra obtenida fueron 30 usuarios. Se manejó el método lógico inductivo, el método hipotético deductivo y el método analítico. Se utilizó la encuesta y el cuestionario. Los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de electro orienten de la ciudad de Jaén, revelaron que nunca reciben una protección eficaz ante los abusos que comete la empresa, de la misma forma esta empresa no les otorga el derecho a acceder la información oportuna que solicitan a la empresa. Concluyendo que la empresa no satisface los reclamos de los usuarios, tampoco no brindan la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, del mismo modo no recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas horas de manera innecesaria, tampoco recibe respuesta a sus inquietudes y resuelven sus quejas.

Palabras clave: Vulneración, derechos, usuario, reclamos.



## **ABSTRAC**

The main objective of this final thesis report was to describe the legal system that should be applied to the rights of users of electro Oriente de Jaén - 2018, with the purpose of identifying if the current and current legal system in our country protects the rights of the users of electro Oriente in the city of Jaén. The research methodology corresponds to the quantitative approach, type of basic study, non-experimental design. The population was 35,000 users, the sample obtained was 30 users. The methods used were the inductive logical method, the deductive hypothetical method and the analytical method. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. The results of the surveys applied to the users of electro Orienten in the city of Jaén, revealed that they never receive effective protection against the abuses committed by the company, in the same way this company does not grant them the right to access the timely information that they request the company. Concluding that, the company does not satisfy the claims of users, nor do they provide the necessary information so that they know their rights and duties, in the same way they do not receive a reasonable, friendly treatment and without waiting unnecessarily long hours, nor does they receive a response to your concerns and resolve your complaints.

Keywords: Violation, rights, user, claims.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente estudio titulado: El ordenamiento jurídico y su aplicación en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. El presente trabajo de investigación se está realizando para analizar su forma de aplicación del ordenamiento jurídico y los derechos de los usuarios de Electro Oriente S.A. de la ciudad de Jaén, evidenciado el abuso que comete esta empresa a sus usuarios.

Los métodos de investigación corresponden al deductivo, inductivo y analítico. El incremento en el pago mensual en los recibos de energía eléctrica es de nunca acabar, ya que los usuarios manifiestan que no corresponde dicho pago, llegando a presentar su reclamo a la empresa, el cual no tienen ninguna respuesta, y si a esto le sumamos la no participación de las entidades fiscalizadoras y reguladoras de este tipo de empresas, hacen que el derecho de cada usuario no es respetado.

Cansados de que sus reclamos no sean escuchados por las entidades reguladoras y porque no cesaron los abusos extremos de esta empresa, los usuarios de la ciudad de Jaén tomaron las instalaciones de la empresa de Electro oriente donde quemaron todos los documentos de las oficinas, rompieron lunas y saquearon todo lo que encontraban en las oficinas. Para evitar este tipo de eventualidades se debe fiscalizar este tipo de empresas con el fin de velar por los derechos de cada uno de sus usuarios.

Por dichas razones se planteó como objetivo general describir el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018; después del análisis riguroso se planteó como problema general: ¿Cuál es el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018?

Asimismo, se consideró formular como hipótesis general que, Al describir el ordenamiento jurídico se aplicarán eficientemente en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del trabajo están relacionadas a los cambios climatológicos propios de la zona que dificultaban el cumplimiento de la planificación, organización, ejecución y evaluación del estudio. También ha dificultado la adquisición de casuística ya que esta es muy reservada para el público y en consecuencia para la investigadora.

Este trabajo se encuentra estructurado en tres capítulos, el planteamiento del problema, el cual, está compuesto por: la descripción de la realidad problemática, por las delimitaciones, formulación del problema de investigación, objetivos, hipótesis y variables, por su metodología de la investigación, por la justificación, importancia y sus limitaciones; con

respecto al capítulo II marco teórico, está compuesto por: Los antecedentes del estudio de investigación, por las bases legales, por las bases teóricas y por la definición de términos básicos; con respecto al tercer capítulo denominado presentación, análisis e interpretación de resultados, está compuesto por: El análisis de tablas y gráficos, por la discusión de resultados, por las conclusiones y culmina con las recomendaciones, como parte final encontrará las fuentes de información y los anexos de la investigación.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La energía eléctrica, como el agua, se han transformado en instrumentos primordiales para crear derechos que hoy son ineluctables (OSINERGMIN, 2018). Esta energía es un nacimiento de vida, de peculio, de prosperidad y de mejora de vida de la población. Por ello, las sociedades modernas y avanzadas se preocupan de su producción, de su distribución, y su suministro constituye una preocupación constante.

La Constitución Política del Perú de 1993, en su Artículo 60.- Pluralismo Económico, refiere que el Estado reconoce el pluralismo económico, que la economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa, sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de manifiesta (Constitución Política del Perú, 1993) .

conveniencia nacional, la actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal; es por ello que a partir de esta época comenzaron a privatizar los servicios que el Estado ofrecía a la población, con el fin de mejorar la economía nacional y de brindar un mejor servicio de electrificación a la población alejada de las ciudades sin ningún plan de acción, sino todo empíricamente o por intereses políticos que solo beneficiaron a las autoridades de esa época.

Ya han pasado más de dos décadas y hasta ahora no se ha podido cubrir con el servicio eléctrico a las ciudades alejadas a las provincias en su totalidad, generando un grave problema para el desarrollo de esas zonas que aún no cuentan con el servicio eléctrico.

Es por ello que se creó a OSINERGMIN Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, el 31 de diciembre de 1996, mediante la Ley N° 26734, bajo el nombre de OSINERG, a partir del año 2007, la Ley N° 28964, le amplió su campo de trabajo al subsector minería y pasó a denominarse OSINERGMIN con el fin de contribuir con el desarrollo energético del país y la protección de los intereses de la población, el cual esto a la fecha no está ocurriendo, solo se está preocupando en regular tarifas eléctricas a favor de las empresas, descuidando el fin para el cual ha sido creado.

El servicio que brindan a nivel nacional es muy deficiente ya que ocurren frecuentemente apagones dañando equipos, perjudicando a los negocios económicamente porque no llegan los clientes a sus establecimientos por la falta de energía eléctrica y con ello perjudica considerablemente el desarrollo económico del país, permitiendo con esto

que las empresas se lucren a costas del esfuerzo de todos los peruanos, violentando nuestros derechos y afectando nuestra economía familiar.

Con respecto a la ciudad de Jaén se inició con la empresa ELECTRONORTE S.A el cuál contada con demasiadas deficiencias al brindar sus servicios, ocurriendo frecuentemente apagones, abuso excesivo en la cobranza del servicio, adulteración en el consumo plasmados en los recibos, mal trato a los consumidores, poco alumbrado público pese que se cobra mensualmente a los usuarios, es por ello que otra empresa gana la licitación ELECTRO ORIENTE S.A., el cual no ha mejorado en nada las deficiencias que tenía la empresa anterior.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Social**

De acuerdo Sistema Integral de Datos (2018), menciona que existe 35000 usuarios de electro oriente S.A. que se encuentra ubicada en la ciudad de Jaén.

### **1.2.2. Espacial**

Esta tesis fue desarrollada en la empresa Electro Oriente S.A. de la ciudad de Jaén

### **1.2.3. Temporal**

Tuvo una duración de seis meses.

#### **1.2.4. Conceptual**

##### **Variable 1: Ordenamiento jurídico**

Según Pérez, y et al (2014), definen al ordenamiento Jurídico “como el sistema de normas que rigen la organización legal de un determinado lugar y época. Esto quiere decir que el ordenamiento jurídico puede variar según la ciudad, provincia o país, o de acuerdo al momento histórico en cuestión” (p.18).

##### **Variable 2: Derechos del consumidor**

Según Bercowitz (2002), define que el: “consumidor en general es el consumidor-ciudadano, esto es, toda persona que busca una calidad de vida, equiparándose persona a consumidor” (p.316).

### **1.3. Formulación del problema de investigación**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018?

#### **1.3.2. Problemas específicos**



a) ¿Cuál es el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018?

b) ¿Cómo analizar los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018?

c) ¿Cómo evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018?

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Describir el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

a) Identificar el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018.

b) Analizar los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018.

c) Evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018.

## **1.5. Hipótesis y variables**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Al describir el ordenamiento jurídico se aplicarán eficientemente en los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

a) Al identificar el ordenamiento jurídico se protegen los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018; es deficiente

b) Al analizar los derechos del consumidor se protegen a los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018; es deficiente

c) Al evaluar el ordenamiento jurídico entonces se aplicarán en los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018; es deficiente

### **1.5.3. Variables**

#### **Definición conceptual de las variables**

#### **Variable 1: Ordenamiento jurídico**

“Es un mandato para el que se establece una sanción en caso de incumplimiento”. (Fuster, 2011:p.4)

## **Variable 2: Derecho del consumidor**

### **Noción abstracta**

Sosa (2015), describe que en la **noción abstracta** se identifica al “consumidor con “ciudadano”, a quien se debe tutelar el derecho a la información y a la educación” (p.178).

### **Noción jurídica**

Salazar (2018), menciona que el consumidor jurídico será, conforme a la normativa comunitaria y nacional, quien ejecute el acto de contratación del servicio o compra del producto (p.22).

### **Noción material**

Es aquella persona que hace uso o disfrute del bien o servicios, teniendo derecho a la sanidad y seguridad, ejerciendo los derechos, garantías y acciones que le correspondan como resultado de la adquisición del bien o contratación de servicios (Salazar, 2018, p.24).

**Tabla 1: Operacionalización de las variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Ordenamiento jurídico	<b>Derechos de los consumidores</b>	Derecho a una protección eficaz	<b>07</b>	<b>Muy malo: 1 Malo:2 Regular: 3 Bueno:4</b>	Cuestionario Orientado a Identificar la aplicación del ordenamiento jurídico en los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018
		Derecho a acceder a información oportuna			
		Derecho a la protección de sus intereses económicos			
		Derecho a un trato justo y equitativo			
		Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios			
		Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva.			
	Derecho a la asociación con el fin de proteger sus derechos e intereses	<b>02</b>			
	<b>Principio de celeridad y transparencia</b>		Reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas		
	Acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento				
<b>Principio de buena fe en los procedimientos</b>	Realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo	<b>01</b>			
Derechos del consumidor	<b>La calidad técnica</b>	Ocurrencia de interrupciones en el sistema eléctrico).	<b>05</b>		
		Atención al cliente,			
		La facturación y registro,			
		Medición del consumo;			
		Calidad del alumbrado público			
	<b>La calidad comercial</b>	Atención satisfactoria,	<b>05</b>		
		La información necesaria para que conozca sus derechos y deberes,			
		Trato razonable, amable, sin esperas prolongadas de manera innecesaria			
		Respondiendo a las inquietudes y resolviendo las quejas y/o incomodidades			
		Sin errores en la medición del monto a pagar			

## **1.6. Metodología de la investigación**

### **1.6.1. Tipo y nivel de la investigación**

#### **a) Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue básica, según Hernández citado por Valderrama (2017), Indica que: “los estudios básicos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.43).

#### **b) Nivel de investigación**

“El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio, en este caso la investigación fue de nivel correlacional”.

### **1.6.2. Método y diseño de la investigación**

#### **a) Métodos de la investigación**

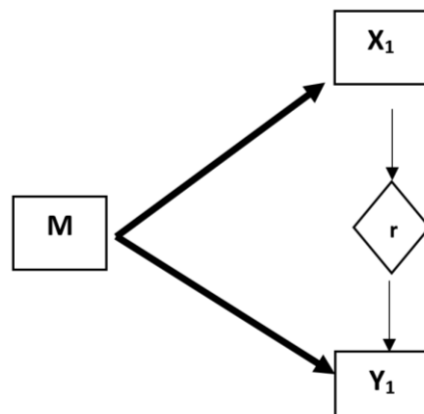
**Método deductivo.** Según Sánchez y Reyes (2017), manifiestan que “parte de una hipótesis plausible como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales” (p.59). Con este método se conoció teórica e investigativamente el entorno general del problema, lo que acontece en el mundo y a referirse con el objeto de estudio. Su objetivo fue analizar la dificultad, narrando las particularidades de las dos variables en estudio.

**Método Analítico:** Según los autores Lopera, Ramírez, Zuluaga , y Ortiz (2010). Muestran que: Este método fue un tanto más exigente que el método deductivo porque permitió analizar el fenómeno de estudio teniendo en cuenta la operacionalización de las dos variables a través de sus dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición e instrumento de evaluación para tener resultados concretos de cada uno de ellos.

### b) Diseño de la investigación

Según Carrasco (2004). El diseño señala a la investigadora lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la hipótesis formulada en un contexto en particular; por el alcance del objetivo general y objetivos específicos. Para está investigación se utilizó el diseño no experimental transaccional.

El esquema de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra constituida por 30 usuarios de Electro Oriente.

X<sub>1</sub>: Ordenamiento jurídico

r: Relación

Y<sub>1</sub>: Derechos del consumidor

### **1.6.3. Población y muestra**

#### **a) Población**

Según Valderrama (2017), precisa que es un conjunto finito o infinito de los elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados (p.182).

De acuerdo Sistema Integral de Datos (2018), menciona que existe 35000 usuarios de electro oriente S.A. que se encuentra ubicada en la ciudad de Jaén.

#### **b) Muestra**

Según Valderrama (2017), define que es un subconjunto representativo de un universo o población (p.184). Para la muestra se ha considerado las zonas más afectadas por los abusos que son sometidos por electro oriente S.A., siendo los 30 usuarios del asentamiento humano de Sargento Lores.

### **1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **a) Técnicas**

La técnica utilizada fue la encuesta.

## **b) Instrumentos**

Para la recolección de información de la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, este instrumento permitió medir las dimensiones de cada variable.

## **1.7. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación**

### **a) Justificación de la investigación**

#### **Teórico**

Teóricamente el estudio se justifica a partir de los aportes de las teorías científicas, entre ellas tenemos a la Teoría del ordenamiento jurídico, de Bobbio (2010), donde plantea el autor italiano que todo sistema jurídico debe gozar de tres características centrales: unidad, coherencia y plenitud. Del mismo modo lo hace la Teoría de la apariencia del derecho o *fumus boni iuris* de Hirsch (2013), donde refiere que la diversidad de intereses socioeconómicos y valores que cada rama del Derecho informa y quiere proteger dentro de cada campo particular de la variada y conflictiva convivencia social, consideramos sumamente difícil ofrecer una formulación conceptual de la “apariencia jurídica” que sea funcional y abarque todo el ordenamiento.

#### **Práctico**

Desde el punto de vista práctico el estudio se justifica porque todos los usuarios del asentamiento humano de Sargento Lores de la ciudad de Jaén, se verán beneficiados con los resultados de la investigación.



## **Metodológico**

Este estudio se justifica porque constituye un antecedente directo para futuras investigaciones que puedan estar dirigidas al estudio de estas variables en otras instituciones, por lo tanto, sus resultados pueden constituir un referente para comparar la realidad de otras provincias estudiadas en cuanto a las variables Ordenamiento jurídico y Derechos del consumidor, dado que el mejor referente metodológica se constituye en el ordenamiento jurídico que se le brindara a los usuarios del asentamiento humano de la ciudad de Jaén.

## **Legal**

En este sentido, teniendo en cuenta a las dimensiones o tipos de justificación anteriormente descritas, corresponde a la investigadora determinar en el presente trabajo de investigación, si las leyes actuales, reúnen los componentes y materiales necesarias para avalar los derechos de los consumidores ante un abuso por parte de la empresa, teniendo como campo de estudio esta parte del país (Jaén – Perú).

### **b) Importancia de la investigación**

Esta pesquisa es de mucha importancia porque permitirá a los usuarios a conocer cuál es el marco legal que los protege y con esto poder hacer respetar sus derechos ante un posible abuso de esta empresa.

### **c) Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que ostenta la elaboración de esta pesquisa están en que la casuística es muy reservada para el público y en consecuencia para la investigadora; sin embargo, esto será superado con el apoyo de los usuarios.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio de investigación**

#### **Ámbito internacional**

Según Rivera (2018). Investigó la Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05. El objetivo fue fortalecer y desarrollar con profesionales vinculados a la defensa de los consumidores a los fines de poder realizarse su propio esquema de trabajo. Utilizo una metodología básica. El autor concluyo que, cuando las empresas transgreden los derechos de cada consumidor en cualquiera de las formas, no solo afecta a esta persona, sino a todos los peruanos, ya que al no cumplir con las normas estipuladas las organizaciones que prestan servicios o venden productos están vulnerando el principio de buena fe de toda la ciudadanía.

Según Martínez (2018). Estudió la Naturaleza Jurídica del Contrato de Suministro de energía eléctrica celebrado entre empresas generadoras y clientes libres, presentado en la Universidad de Concepción, Chile. El objetivo fue buscar los elementos o criterios fundamentales que permitan tal armonización en pos de una interpretación homogénea que proporcione a la normativa la utilidad que pretende el legislador de ella. De nivel descriptivo. El autor concluyo que, si el usuario no cumple con el pago por dos meses consecutivos estas empresas cortan el servicio, cobrando una penalidad por reconexión, pero quien paga los equipos malogrados cuando estas empresas no brindan un servicio al generar múltiples apagones sin

previo aviso a las personas, entonces aquí se debe tener bien claro, que los beneficios de la empresa como los derechos de los consumidores son prioridad del Estado, dando un trato equitativo e igualitario ante los reclamos que exista.

Según Bernal (2012). Estudió el análisis de la responsabilidad civil de las empresas distribuidoras de energía eléctrica en Colombia. El objetivo fue evaluar el marco de aseguramiento de las empresas distribuidoras de energía en el derecho comparado, como fundamento para elaborar un análisis crítico del actual proceso de cobertura y administración de riesgos. Con una metodológica explicativa- analítica. Concluyendo que a la fecha la responsabilidad de los daños causados por el mal servicio de las empresas de energía eléctrica ocasiona pérdida de dinero al momento que los equipos se malogran por dicha deficiencia en el servicio.

Según Suárez, y et al (2015). Analizó la protección de los derechos del consumidor de los servicios eléctricos en el Municipio De Palmira, presentada en la Universidad Nacional de Cuba. Su objetivo fue determinar la protección de los derechos del consumidor de los servicios eléctricos en el Municipio De Palmira. Con un nivel descriptivo. Concluyendo que, el gobierno cubano entrega todos los derechos y beneficios a las empresas con el fin de promover el desarrollo económico dentro de su nación, aunque estos vulneren sus derechos, ocasionando un abuso al momento de emitir el recibo de energía eléctrica ya que cobran un monto el cual no ha sido consumido.

### **Ámbito nacional**

Según Reyes (2017). Investigó los servicios básicos y su inclusión dentro del Marco Constitucional Peruano. Su objetivo fue determinar si es necesario incorporar el derecho al agua como derecho fundamental explícito dentro del marco constitucional peruano. El diseño de la investigación es de teoría fundamentada se basa en el interaccionismo simbólico. La población fue el departamento de Piura y la muestra el Distrito Judicial de Piura. Concluyó que el poder legislativo se preocupara en crear normas con base a los derechos esenciales que emana nuestra constitución política del Perú, tendríamos un control de todas estas empresas, con el fin de ofrecer un servicio de calidad, dejando de pensar solo en lucrarse a cuenta de las personas que con gran esfuerzo logran tener algunos recursos para poder sustentar económicamente vuestra familia.

Amez (2016). Estudió el nuevo procedimiento administrativo de reclamaciones de los servicios de energía eléctrica, sobre excesivo consumo facturado y los expedientes de reclamación de Electro Sur Este S.A.A. 2015. Su objetivo fue determinar la influencia de la flexibilidad de la Nueva Directiva con el incremento de expedientes tramitados en dicha empresa. Tuvo un diseño de investigación Explicativo. En la presente investigación la población lo constituyen los funcionarios de Electro Sur Este S.A.A., dada la naturaleza mixta del presente estudio, nuestra muestra estará conformada por el número de los expedientes que se tramitaron en el año 2014 y 2015. Concluyendo que, si las empresas que se dedican a facturar el consumo de energía eléctrica, facturaran lo que realmente consumen los usuarios, visitando cada domicilio y ver realmente lo consumido, se evitaría pérdida de tiempo y de reclamos dentro de estas organizaciones y todo estaría de acuerdo a la normatividad.

Tamayo, y et al (2013). Investigó la protección del consumidor en el sector eléctrico peruano: una perspectiva preventiva. Su objetivo fue determinar la protección del consumidor en el sector eléctrico peruano: una perspectiva preventiva. De tipo descriptivo. Concluyendo que si nuestro poder legislativo se preocupara en crear normas con base a los derechos esenciales que emana nuestra constitución política del Perú, tendríamos un control de todas estas empresas, con el fin de ofrecer un servicio de calidad, dejando de pensar solo en lucrarse a cuesta de las personas que con gran esfuerzo logran tener algunos recursos para poder sustentar económicamente vuestra familia

### **Ámbito regional o local**

Aquino (2014), Investigó la protección de los consumidores, abreviar el plazo otorgado en el libro de reclamaciones para una respuesta oportuna en las relaciones de consumo disconformes. Su objetivo fue determinar el fundamento jurídico que justifica la propuesta de reducción del plazo otorgado al proveedor para dar respuesta a la reclamación consignada en su libro de reclamaciones. La presente investigación guarda relación con el Método Jurídico Descriptivo. Concluyendo que, el libro de reclamaciones es un saludo a la bandera, ya que estas empresas no responden a esos reclamos, o simplemente contestan de acuerdo a su beneficio, colocando respuesta que no tienen sentido, dejando de lado los derechos de cada consumidor.

## **2.2. Bases legales**

### **A. Constitución Política de Perú de 1993**

La Constitución Política del Perú de 1993, cuenta con 206 artículos, indica:

**Artículo 1:** “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado” (Constitución Política del Perú, 1993).

**Artículo 2:** Toda persona tiene derecho:

d) **En el inciso 1, indica que toda persona tiene derecho:** “A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece” (Constitución Política del Perú, 1993).

e) **En el inciso 2, indica que toda persona tiene derecho:** “A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole” (Constitución Política del Perú, 1993).

f) **En el inciso 4, indica que toda persona tiene derecho:** “A las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social, sin previa autorización ni censura ni impedimento algunos, bajo las responsabilidades de ley” (Constitución Política del Perú, 1993).

“Los delitos cometidos por medio del libro, la prensa y demás medios de comunicación social se tipifican en el Código Penal y se juzgan en el fuero común” (Constitución Política del Perú, 1993).

“Es delito toda acción que suspende o clausura algún órgano de expresión o le impide circular libremente” (Constitución Política del Perú, 1993).

“Los derechos de informar y opinar comprenden los de fundar medios de comunicación” (Constitución Política del Perú, 1993).

**Artículo 65: Protección al consumidor:** “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios” (Constitución Política del Perú, 1993).

“Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado” (Constitución Política del Perú, 1993).

“Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población” (Constitución Política del Perú, 1993).

## **B. Código Civil peruano**

Según el Código Civil Peruano (2015) citado (Jurista Editores , 2017), afirma que:

Art. 1394: “Bienes y servicios con régimen de contrato por cláusulas generales: el Poder Ejecutivo señalará la provisión de bienes y servicios que



deben ser contratados con arreglo a cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa” (Jurista Editores, 2017, p. 296).

### **C. Código Procesal Civil Peruano**

Según el Código Procesal Civil Peruano (2015) citado por (Jurista Editores , 2017), menciona:

Art. 82: Patrocinio de intereses difusos. - “Interés difuso es aquel cuya titularidad corresponde a un conjunto indeterminado de personas, respecto de bienes de inestimable valor patrimonial, tales como el medio ambiente o el patrimonio cultural o histórico o del consumidor” (Jurista Editores, 2017, p.452)

### **D. Código de protección y defensa del consumidor del 2010**

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), de acuerdo a la LEY N° 29571, menciona lo siguiente: en el Capítulo I denominado Derechos de los consumidores lo siguiente:

Artículo 1.- Derechos de los consumidores: En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a) “Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

b) “Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo de los productos o servicios” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

c) “Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

d) “Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

e) “Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

f) “Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

g) “A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

h) “Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

i) “Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

j) “Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

k) Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

“La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales, es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

#### Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

1. Principio de Soberanía del Consumidor. – “Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

2. Principio Pro Consumidor. - “En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Este principio en caso de duda insalvable o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

3. Principio de Transparencia. - “En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La

información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

4. Principio de Corrección de la Asimetría. – “Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

5. Principio de Buena Fe. - “En el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

6. Principio de Protección Mínima. - “El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

7. Principio Pro Asociativo. – “El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

8. Principio de Primacía de la Realidad. – “En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

#### Artículo VI. - Políticas públicas

g) **En el inciso 1, nos afirma que:** “El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

h) **En el inciso 2, nos afirma que:** “El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

i) **En el inciso 3, alega que:** “El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que

afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

j) **En el inciso 4, alega que:** “El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, y los consumidores de extrema pobreza” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

k) **En el inciso 7, nos afirma que:** “El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“En tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

**En el inciso 11, nos afirma que:** “El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

El mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), en el **TÍTULO I denominado derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor, en su Capítulo I titulado Derechos de los consumidores, describe lo siguiente:**

#### **Artículo 1º.- Derechos de los consumidores**

1.1 El mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), revela que en los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a) “Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

b) “Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).



c) “Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

d) “Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

e) “Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

f) “Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

g) “A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

h) “Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

i) “Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

j) “Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

k) “Derecho al pago anticipado en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la reducción de los intereses generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

1.2 “La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

1.3 “Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

#### **Artículo 4º.- Información sobre la integridad del precio**

4.1 “Cuando el proveedor exhiba precios de los productos o servicios, debe indicar en forma destacada el precio total de los mismos, el cual debe incluir los tributos, comisiones y cargos aplicables” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

4.2 “Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio fijado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales tales como transporte, instalación o similares cuya retribución no se encuentre incluida en el precio” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Esta posibilidad debe ser informada de manera previa, adecuada y oportuna al consumidor, incluyendo el precio correspondiente a los recargos adicionales que puedan ser determinables por el proveedor, y aceptada expresamente por el consumidor. La carga de probar ello corresponde al proveedor” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

#### **Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos**

“La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

**Artículo 64º.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados**

64.1 “En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos regulados” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010), rigen los siguientes principios:

a) Principio de celeridad: “Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas, en caso de que el reclamo no sea resuelto dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

b) Principio de concentración procesal: “Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, sin afectar el derecho al debido procedimiento” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

c) Principio de simplicidad: “Los procedimientos de reclamaciones de usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

d) Principio de transparencia: “Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de estos al

expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de las mismas, con las restricciones que establezca la Ley” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

e) Principio de no discriminación: “En los procedimientos de reclamaciones, no se discrimina entre los usuarios de servicios de naturaleza equivalente” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

f) Principio de responsabilidad: “Los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

g) Principio de gratuidad: “La interposición de reclamaciones de los usuarios de servicios públicos es gratuita” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

h) Principio de presunción de veracidad: “Se presume que, en la interposición de sus reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

i) Principio de eliminación de exigencias costosas: “No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en

cumplimiento de sus funciones” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

j) Principio de subsanación: “En los procedimientos de reclamaciones de usuarios, los órganos establecidos para atender las mismas, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deben encausarlos de oficio” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

k) Principio de buena fe en los procedimientos: “Las partes intervinientes en un procedimiento de reclamación realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal”.

64.2 “Los escritos presentados en el procedimiento de reclamaciones no requieren firma de abogado. Asimismo, en dichos procedimientos, no es obligatorio que los usuarios de servicios públicos cuenten con la asesoría de un abogado” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

### **Artículo 65º.- Atención de reclamaciones**

“Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia

administrativa por el organismo regulador respectivo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

**Artículo 66º.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados**

66.1 “La empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

66.2 “La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

66.3 “La empresa del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

66.4 “Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

“Para tal fin, los usuarios deben realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

66.5 “Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).



66.6 “Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de las tarjetas o recargas virtuales de telefonía fija o celular, conforme a las normas que para dicho efecto emita el organismo regulador” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Teorías que respaldan al ordenamiento jurídico**

#### **A. Teoría del ordenamiento jurídico**

Según Bobbio (2010), describe que “señal de introducción en la solución de los conflictos. Plantea el autor italiano que todo sistema jurídico debe gozar de tres características centrales: unidad, coherencia y plenitud” (p.3).

“El ordenamiento jurídico debe gozar de unidad, en razón de que todas las normas, sin excepción, le deben sujeción a la Constitución, respecto de la cual forman un concepto integral” (Bobbio, 2010, p.4).

“Refiere que el sistema jurídico, como unidad quiere decir que el Derecho de cada país es uno solo” (Bobbio, 2010, p.5).

“En otros términos, conforme recoge el Tribunal Constitucional peruano, no existen islas ni zonas exentas de control constitucional, en atención a que todas las normas quedan sujetas a un control de

constitucionalidad, sin que pueda argüirse una zona de exención” (Bobbio, 2010, p.6).

“La reflexión aquí se orienta a que el ordenamiento jurídico constituye una unidad indisoluble per se” (Bobbio, 2010, p.7).

El mismo Bobbio (2010). Revela que “bajo el criterio de coherencia, nos lleva al escenario en el cual no puede haber incompatibilidades reales en la solución de conflictos”. En el caso de existir conflictos, “debemos entender que las mismas son aparentes por cuanto existen métodos de solución de controversias respecto de aquellas incompatibilidades, las cuales solemos denominar técnicamente antinomias” (p.8).

El mismo Bobbio (2010). Indica que “la norma especial podrá prevalecer sobre la norma general en ciertas condiciones dadas, en las cuales la norma general no pueda establecer una situación general contextual de aplicación a un caso específico, supuesto que sí estaría abordando la norma especial” (p.10).

“La plenitud alcanza la categoría de dogma con el positivismo estatista del siglo XIX, expresado en las grandes codificaciones que tienen su origen en el Código Civil de Napoleón” (Bobbio, 2010, p.12).

“Parte de la premisa de que no puede haber lagunas en el ordenamiento. Y si las hubiere, ellas igualmente resultan aparentes en la medida que no puede haber una zona de vacío en un sistema” (Bobbio, 2010, p.19).

“En efecto, si ante un conflicto determinado el juez no encuentra solución al problema, no puede alegar el juzgador la no solución del conflicto por ausencia de la norma aplicable” (Bobbio, 2010, p.20).

“Será necesario, en tal caso, recurrir a los principios generales del Derecho, preferentemente, en nuestro caso, a los principios que se inspiran en el Derecho Peruano, y de corresponder, a la doctrina nacional e inclusive extranjera, si ello fuere necesario” (Bobbio, 2010, p.25).

“En resumen, para Bobbio el ordenamiento jurídico con plenitud hermenéutica significa que siempre será posible encontrar una respuesta normativa dentro del Derecho, aunque no esté escrita en los textos” (Bobbio, 2010, p.28).

### **2.3.2. Definición conceptual del ordenamiento jurídico**

Según Pérez, y et al (2014), definen al ordenamiento Jurídico “como el sistema de normas que rigen la organización legal de un determinado lugar y época. Esto quiere decir que el ordenamiento jurídico puede variar según la ciudad, provincia o país, o de acuerdo al momento histórico en cuestión” (p.18).

### **2.3.3. Dimensiones del ordenamiento jurídico**

#### **A. Derechos de los consumidores**

En el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), en su Artículo 1º.- Derechos de los consumidores, revela en el 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a. “Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

b. “Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

c. “Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

d. “Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

e. “Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la

devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

f. “Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

g. “A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

h. “Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

i. “Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

j. “Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

1.2 “La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

1.3 “Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario” (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

### **B. Principio de celeridad**

Las exigencias de los beneficiarios corresponden al gobierno a que sean atendidas y remediadas debiendo cumplir con el plazo establecido. “En caso de que el reclamo no sea resuelto por el proveedor dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante” (Tamayo, y otros, 2013)

### **C. Principio de transparencia**

Las exigencias de las personas tienen que ser atendidas y solucionadas, garantizando la entrada de dichos al expediente y a los datos sobre el método, en cualquier fase de las mismas, con las limitaciones que establezca la Ley. (Tamayo , y otros, 2013)

### **D. Principio de buena fe en los procedimientos**

Las piezas intervinientes en un método de reclamación hacen sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto recíproco, la

participación y la buena fe. Ni una actuación en el método de reclamación puede desarrollarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal. (Tamayo , y otros, 2013)

#### **2.3.4. Teoría de los derechos del consumidor**

##### **A. Teoría de la apariencia del derecho o *fumus boni iuris*.**

Según Hirsch (2013), menciona que: “Ello no pretende significar que, si bien es posible que en determinadas circunstancias los actos realizados por el titular o representante aparente sean eficaces, pues el Derecho necesita esa confianza, exista doctrinalmente un principio general de la apariencia jurídica”. (Hirsch, 2013, p.13)

“No es extraño el hecho de que en la vida de relación una persona pase ante los ojos de los demás como si fuera titular de un derecho o como si le correspondiera un estado jurídico que no tiene existencia real”. (Hirsch, 2013, p.16)

“Si esta persona lleva a cabo un acto jurídico que implica a un tercero de buena fe, el acto será mantenido a veces y, en su caso, podrá ser opuesto al verdadero titular del derecho”. “Está en contradicción con el principio de que nadie puede transmitir más derechos de los que él mismo tiene, porque el titular aparente va a transmitir al tercero de buena fe un derecho que pertenece a otro”. (Hirsch, 2013, p.21)

“Permite mantener un acto al que le falta uno de los elementos esenciales para su validez, con desprecio del principio de que lo que es vicioso en su origen debe serlo en todas sus consecuencias”. (Hirsch, 2013, p.32)

### **2.3.5. Definición conceptual de Derechos del consumidor**

Según Bercowitz (2002), define que el: “consumidor en general es el consumidor-ciudadano, esto es, toda persona que busca una calidad de vida, equiparándose persona a consumidor” (p.316).

### **2.3.6. Dimensiones de los derechos de los usuarios**

Según Tamayo y otros (2013), mencionan que existen dos dimensiones que debemos considerar:

#### **A. La calidad técnica**

El mismo Tamayo y otros (2013). Menciona que “esta comprende aspectos técnicos en relación al producto (la tensión, la frecuencia y las perturbaciones) y al suministro (ocurrencia de interrupciones en el sistema eléctrico)”. “La calidad comercial considera tres grandes rubros: la atención al cliente, la facturación y registro, así como la medición del consumo”; por su parte, “la calidad del alumbrado público se encuentra relacionada con los niveles de iluminación de acuerdo a las zonas geográficas urbana y rural” (p.43).

#### **B. La calidad comercial**



Tamayo y otros (2013). Indica que “tiene como objetivo garantizar que el suministrador del servicio eléctrico brinde al consumidor una atención satisfactoria, la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, y las instalaciones necesarias para el pago del servicio”. “La atención al consumidor debe ser con un trato razonable, amable, sin esperas prolongadas de manera innecesaria, respondiendo a las inquietudes y resolviendo las quejas y/o incomodidades que se presenten de parte de los consumidores”. “Asimismo, la facturación debe cumplir ciertos criterios como que se entregue en plazos determinados sin errores en la medición del monto a pagar” (p.47).

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **a) Consumidor**

“se consideran consumidores a las personas naturales o jurídicas que utilicen o disfruten como destinatarios finales productos o servicios en beneficio propio, actuando en una esfera ajena a su actividad profesional o empresarial”. (Zupan, 2012).

### **b) Contrato de suministro**

Ávalos y et al (2014), “es un típico contrato administrativo que celebra la Administración pública y un particular o una entidad administrativa, con una finalidad de interés público y que posee, por tanto, las cláusulas exorbitantes propias del derecho administrativo” (p.247).

### **c) Derechos**

“Es el conjunto de reglamentaciones, leyes y resoluciones, enmarcadas en un sistema de instituciones, principios y normas que regulan la conducta humana dentro de una sociedad, con el objetivo de alcanzar el bien común, la seguridad y la justicia”. (Equipo de Redacción de Concepto, 2018;p.2)

### **d) Derecho de información**

Escobar (2000), “es el derecho regulador y protector de las libertades de expresión y de información reconocidas en la Constitución” (p.16).

### **e) Derecho público**

Estela (2019), Es una pieza del orden jurídico que se encarga de proteger a cada peruano y hacer que este cumpla con sus obligaciones.

### **f) Economía en escala**

Andrade (2010), “se refiere al poder que tiene una empresa cuando alcanza un nivel óptimo de producción para ir produciendo más a menor coste, es decir, a medida que la producción en una empresa crece, sus costes por unidad producida se reducen” (p.11).

### **g) Justicia social**

Pérez y Merino (2009), “es la necesidad de lograr un reparto equitativo de los bienes sociales” (p.5).

### **h) Norma jurídica**

“Es una regla u ordenación del comportamiento humano dictado por la autoridad competente del caso, con un criterio de valor y cuyo incumplimiento lleva a una sanción. Generalmente, impone deberes y confiere derechos”. (Sánchez, 2015)

### **i) Ordenamiento jurídico**

Pérez y Gardey (2014), “es el sistema de normas que rigen la organización legal de un determinado lugar y época” (p.9).

### **j) Usuario**

“Un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público”. (Pérez , y otros, 2010)



## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1. Análisis de tablas y gráficos

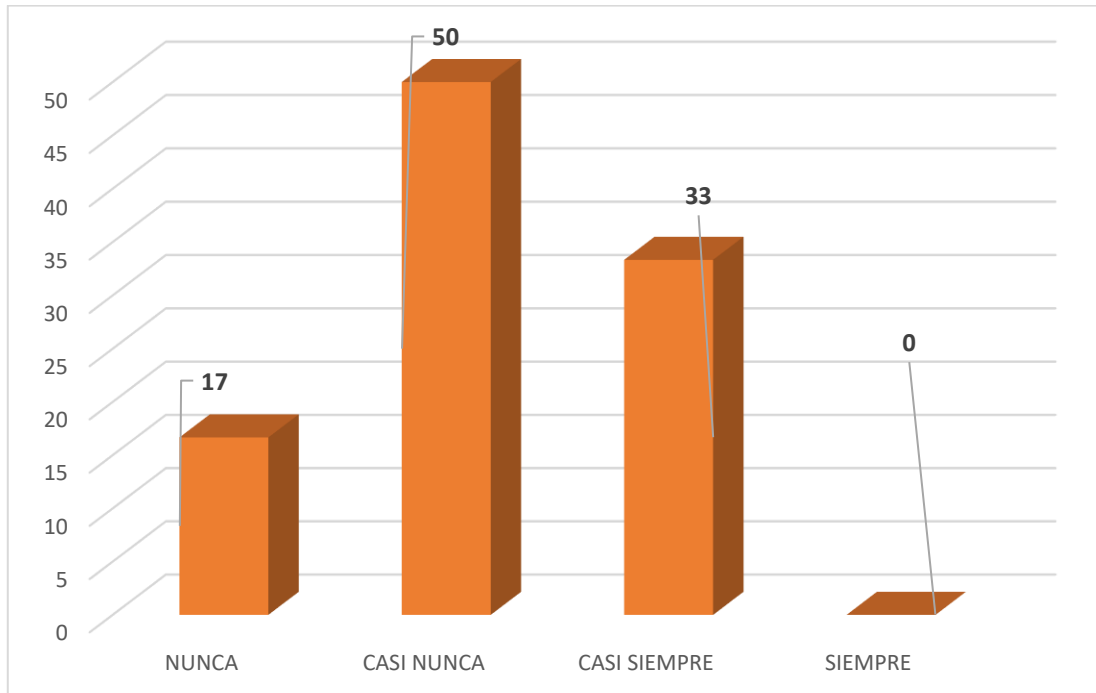
Primer objetivo específico: Identificar el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018.

**Tabla 2: *Distribución porcentual de la dimensión derechos de los consumidores en el ordenamiento jurídico de Electro Oriente de Jaén 2018.***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	5	17
CASI NUNCA	15	50
CASI SIEMPRE	10	33
SIEMPRE	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: cuestionario sobre el ordenamiento jurídico.

**Figura 1**



**Figura 1: Distribución porcentual de la dimensión derechos de los consumidores en el ordenamiento jurídico de electro oriente de Jaén 2018.**

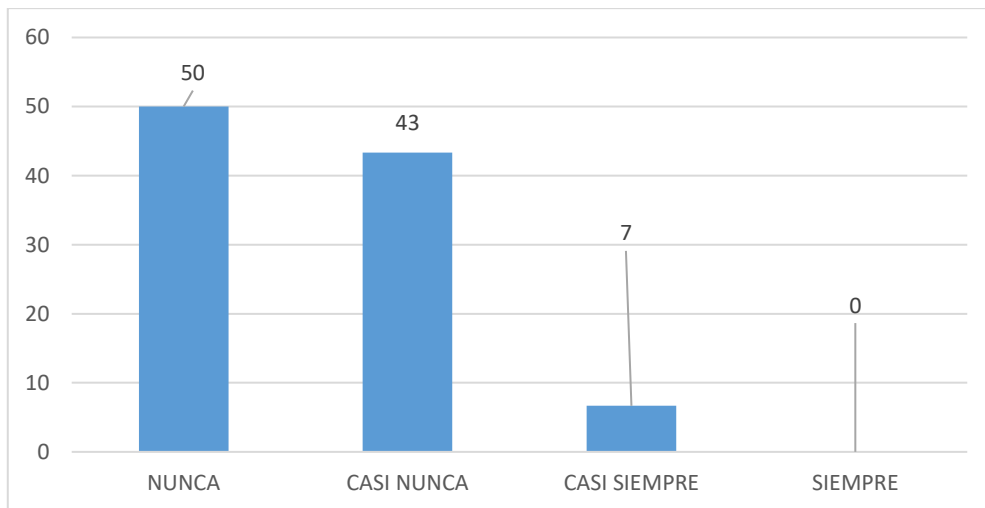
**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 2, los resultados en la dimensión **derechos de los consumidores**, el 50% (15) mencionan que casi nunca reciben una protección eficaz ante los presuntos abusos que comete la empresa, el 33% (10) revelaron que casi siempre el ordenamiento jurídico les otorga el derecho a acceder la información oportuna que solicitan a la empresa, aunque está en algunas oportunidades se niegue a entregarlo, solo el 17% (5) revelaron que nunca el ordenamiento legal protege su derecho de protección a sus intereses, prefiriendo proteger los intereses de la empresa de Electro Oriente, es por ello que se debe mejorar las normas jurídicas que estén dirigidas netamente a favorecer a la parte que tenga la razón, tomando en cuenta los derechos de los usuarios, que son los más vulnerables.

**Tabla 3: Distribución porcentual de la dimensión principio de celeridad y transparencia de los consumidores en el ordenamiento jurídico de electro oriente de Jaén 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	15	50
CASI NUNCA	13	43
CASI SIEMPRE	2	7
SIEMPRE	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: cuestionario sobre el ordenamiento jurídico.

**Figura 2**



**Figura 2: Distribución porcentual de la dimensión principio de celeridad de los consumidores en el ordenamiento jurídico de electro oriente de Jaén 2018**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 3, los resultados en la dimensión **principio de celeridad**, el 50% (15) mencionan que nunca reciben un trato justo y equitativo cuando son atendidos en la empresa, del mismo modo el 43% (13) mencionan que casi nunca nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y

perjuicios que le ocasione electro oriente y solo el 7% (2) indicó que casi siempre nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva ante los abusos con el fin de proteger sus derechos e intereses ante Electro Oriente, es por ello que se debe mejorar las normas jurídicas que estén dirigidas netamente a favorecer a la parte que tenga la razón, tomando en cuenta los derechos de los usuarios, que son los más vulnerables.

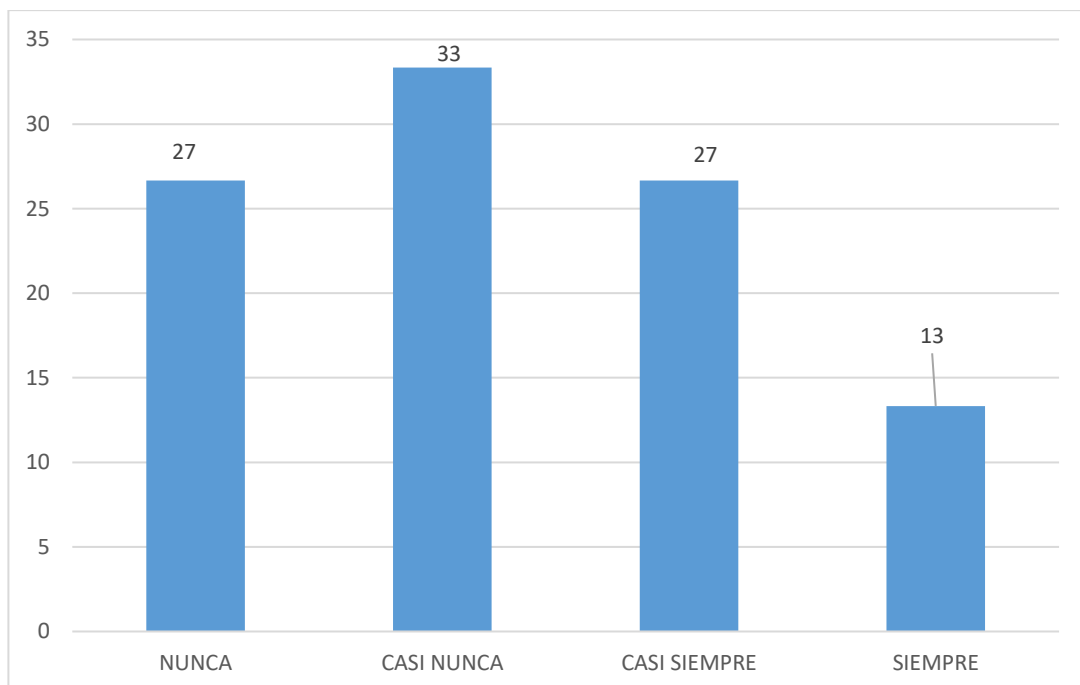


**Tabla 4: Distribución porcentual de la dimensión principio de buena fe en los procedimientos de los consumidores en el ordenamiento jurídico de electro oriente de Jaén 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	8	27
CASI NUNCA	10	33
CASI SIEMPRE	8	27
SIEMPRE	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario sobre el ordenamiento jurídico.

**Figura 3**



**Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión principio de buena fe en los procedimientos de los consumidores en el ordenamiento jurídico de electro oriente de Jaén 2018**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 4, los resultados en la dimensión **principio de buena fe en los procedimientos**, el 33% (10), se

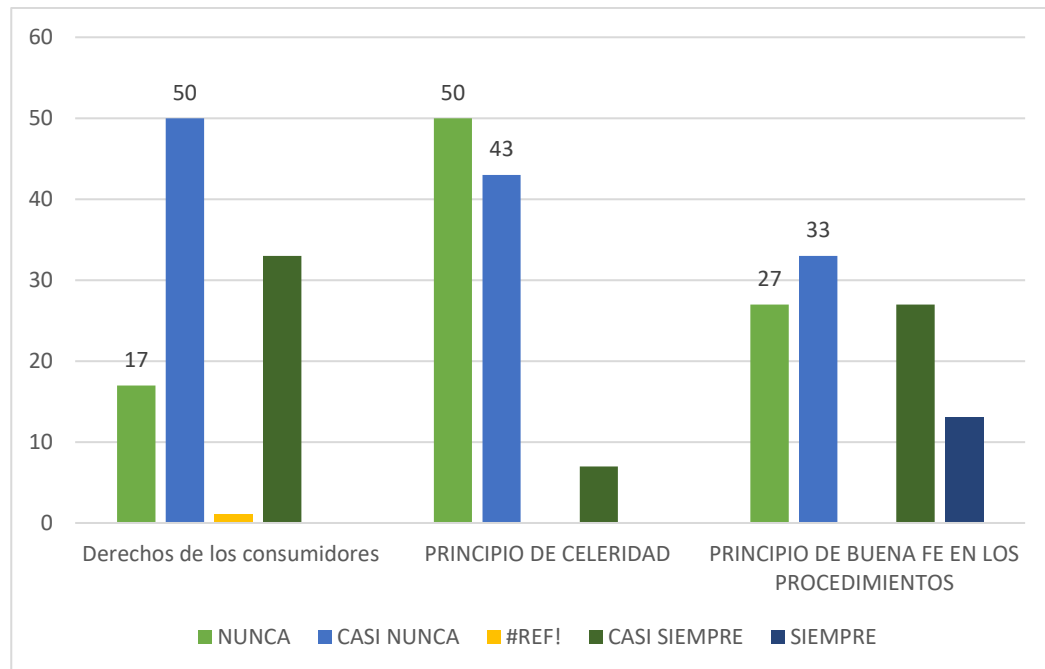
encuentran en el nivel casi nunca, el 27% (8), se encuentran en el nivel nunca y en el nivel casi siempre, y solo el 13% (4) mencionaron que están en el nivel siempre, demostrando de esta manera que cuando los usuarios realizan algún reclamo no son guiados con respeto por los trabajadores de Electro Oriente, demostrando de esta manera que el ordenamiento jurídico no les brinda las garantías constitucionales para proteger sus derechos.

**Tabla 5: Resultados comparativos obtenidos por dimensiones de la variable ordenamiento jurídico.**

Nivel	Derechos de los consumidores	Principio de celeridad y transparencia	Principio de buena fe en los procedimientos
<b>NUNCA</b>	17	50	27
<b>CASI NUNCA</b>	50	43	33
<b>CASI SIEMPRE</b>	33	7	27
<b>SIEMPRE</b>	0	0	13
<b>TOTAL</b>	100	100	100

Fuente: cuestionario sobre el ordenamiento jurídico.

**Figura 4**



**Figura 4: Resultados comparativos obtenidos por dimensiones de la variable ordenamiento jurídico.**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 5, nos demuestra que los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de Electro Oriente de la ciudad de Jaén, revelaron que en la dimensión **derechos de los consumidores**, el 50% (15) mencionan que casi nunca reciben una protección eficaz ante los presuntos abusos que comete la empresa, el 33% (10) revelaron que casi siempre el ordenamiento jurídico les otorga el derecho a acceder la información oportuna que solicitan a la empresa, aunque está en algunas oportunidades se niegue a entregarlo, solo el 17% (5) revelaron que nunca el ordenamiento legal protege su derecho de protección a sus intereses; en la dimensión **principio de celeridad**, el 50% (15) mencionan que nunca reciben un trato justo y equitativo cuando son atendidos en la empresa, del mismo modo el 43% (13) mencionan que casi nunca nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios que le ocasione electro oriente y solo el 7% (2) indicó que casi siempre nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva ante los abusos con el fin de proteger sus derechos e intereses ante Electro Oriente, y por último, en la dimensión **principio de buena fe en los procedimientos**, el 33% (10), se encuentran en el nivel casi nunca, el 27% (8), se encuentran en el nivel nunca y en el nivel casi siempre, y solo el 13% (4) mencionaron que están en el nivel siempre, demostrando de esta manera que cuando los usuarios realizan algún reclamo no son guiados con respeto por los trabajadores de Electro Oriente, demostrando de esta manera que el ordenamiento jurídico no les brinda las garantías constitucionales para proteger sus derechos.

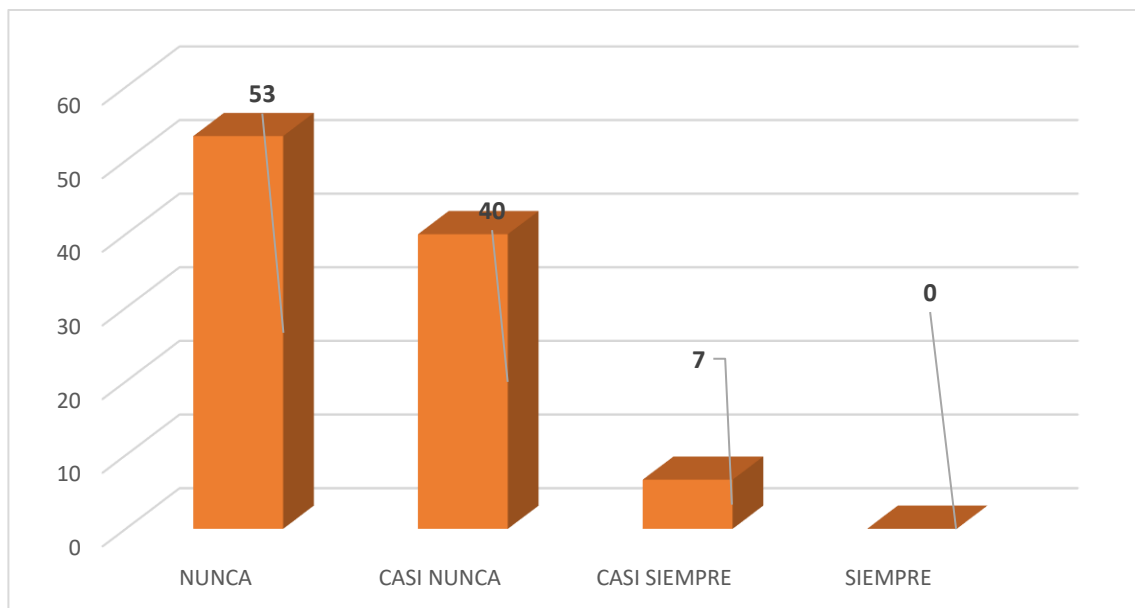
**Segundo objetivo específico: analizar los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018.**

**Tabla 6: Distribución porcentual de la dimensión la calidad técnica en los derechos del consumidor de electro oriente de Jaén 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
<b>NUNCA</b>	16	53
<b>CASI NUNCA</b>	12	40
<b>CASI SIEMPRE</b>	2	7
<b>SIEMPRE</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	30	100

Fuente: cuestionario sobre los derechos de los usuarios.

**Figura 5**



**Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión la calidad técnica en los derechos del consumidor de electro oriente de Jaén 2018.**

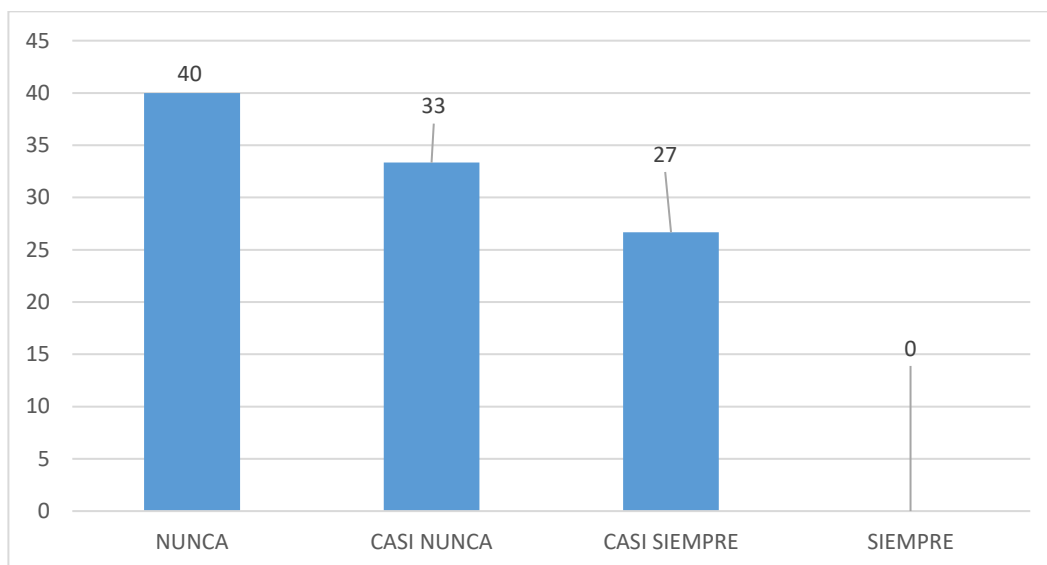
**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 06, los resultados en la dimensión **la calidad técnica**, el 53% (16), se encuentran en el nivel nunca, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca y el 7% (2) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no comunica frecuentemente sobre las interrupciones en el sistema eléctrico, del mismo modo no se preocupa por brindar una buena atención cuando realizan sus reclamos y jamás toman en cuenta el registro de consumo que estipula el medidor al momento de emitir el recibo de pago del mes, vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios.

**Tabla 7: Distribución porcentual de la dimensión la calidad comercial en los derechos del consumidor de electro oriente de Jaén 2018.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
<b>NUNCA</b>	12	40
<b>CASI NUNCA</b>	10	33
<b>CASI SIEMPRE</b>	8	27
<b>SIEMPRE</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	30	100

Fuente: cuestionario sobre los derechos de los usuarios.

**Figura 6**



**Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión la calidad comercial en los derechos del consumidor de electro oriente de Jaén 2018.**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 07, los resultados en la dimensión **la calidad comercial**, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca, el 33% (10), se encuentran en el nivel nunca y el 27% (8) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no satisface su reclamo, tampoco no le brindan la información

necesaria para que conozca sus derechos y deberes, del mismo modo no recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria, tampoco recibe respuesta a sus inquietudes y resuelven sus quejas y sobre todo en el recibo de consumo de energía este presenta errores en la medición del monto a pagar, vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios.

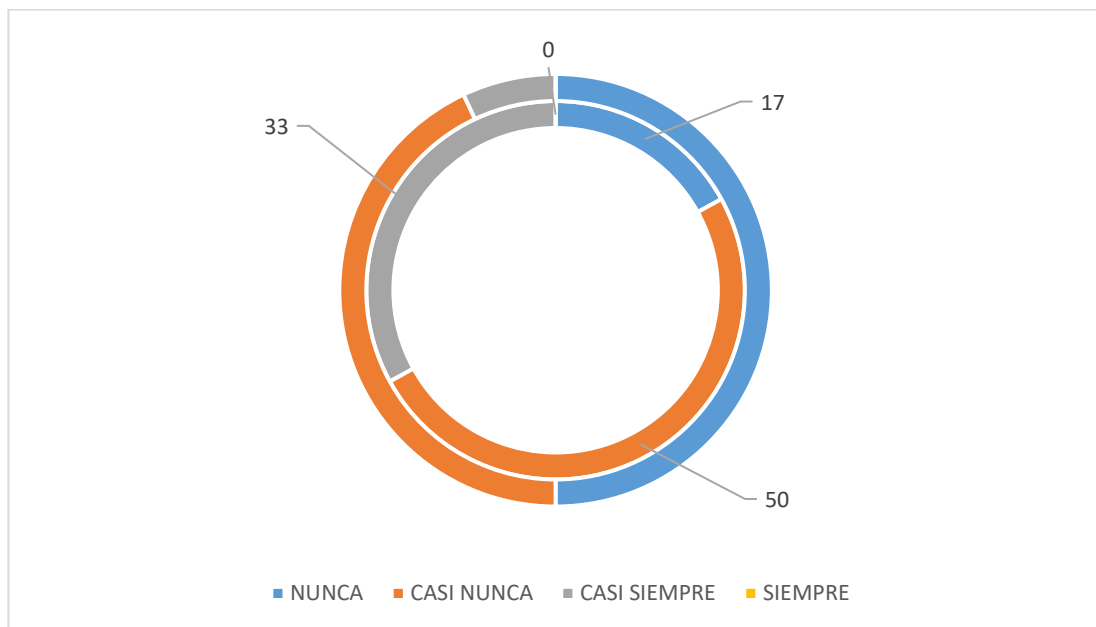


**Tabla 8: Resultados comparativos obtenidos por dimensiones de la variable derechos del usuario.**

Nivel	LA CALIDAD TECNICA	LA CALIDAD COMERCIAL
<b>NUNCA</b>	17	50
<b>CASI NUNCA</b>	50	43
<b>CASI SIEMPRE</b>	33	7
<b>SIEMPRE</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	100	100

Fuente: cuestionario sobre los derechos de los usuarios.

**Figura 7**



**Figura 7: Resultados comparativos obtenidos por dimensiones de la variable derechos del usuario.**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 08, nos demuestra que los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de electro oriente de la ciudad de Jaén, revelaron que en la dimensión **la calidad técnica**, el 53% (16), se encuentran en el nivel nunca, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca y el 7% (2) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no comunica frecuentemente sobre las interrupciones en el sistema eléctrico, del mismo modo no se preocupa por brindar una buena atención cuando realizan sus reclamos y jamás toman en cuenta el registro de consumo que estipula el medidor al momento de emitir el recibo de pago del mes, en cambio en la dimensión **la calidad comercial**, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca, el 33% (10), se encuentran en el nivel nunca y el 27% (8) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no satisface su reclamo, tampoco no le brindan la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, del mismo modo no recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria, tampoco recibe respuesta a sus inquietudes y resuelven sus quejas y sobre todo en el recibo de consumo de energía este presenta errores en la medición del monto a pagar, vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios.

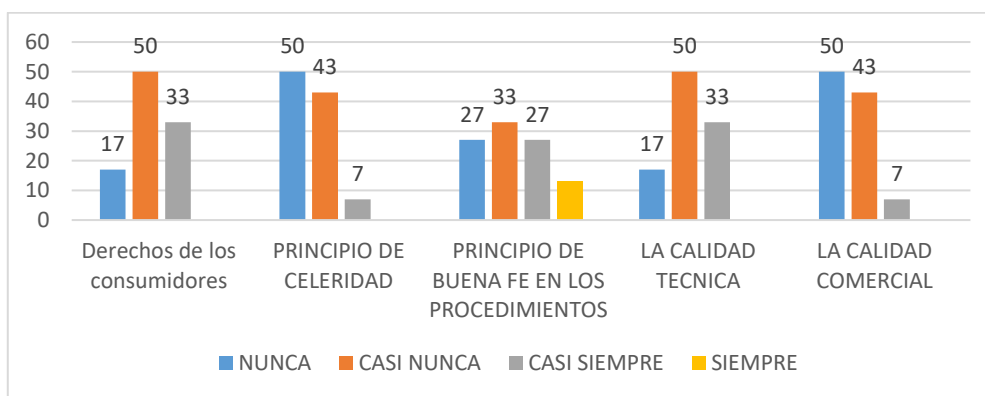
**Tercer objetivo específico: evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018.**

**Tabla 9: Resultados comparativos obtenidos por dimensiones del ordenamiento jurídico y su aplicación en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén 2018.**

NIVEL	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	PRINCIPIO DE CELERIDAD Y TRANSPARENCIA	PRINCIPIO DE BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS	LA CALIDAD TECNICA	LA CALIDAD COMERCIAL
<b>NUNCA</b>	17	50	27	17	50
<b>CASI NUNCA</b>	50	43	33	50	43
<b>CASI SIEMPRE</b>	33	7	27	33	7
<b>SIEMPRE</b>	0	0	13	0	0
<b>TOTAL</b>	100	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario del ordenamiento jurídico y su aplicación en los derechos de los usuarios de electroriente de Jaén 2018.

**Figura 8**



**Figura 8: Resultados comparativos obtenidos por dimensiones del ordenamiento jurídico y su aplicación en los derechos de los usuarios de electroriente de Jaén 2018.**

### **Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 9, nos demuestra que los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de Electro Oriente de la ciudad de Jaén, revelaron que con respecto a la variable 1 ordenamiento jurídico, en sus dimensiones se encontraron los siguientes resultados; en la dimensión derechos de los consumidores, el 50% (15) mencionan que casi nunca reciben una protección eficaz ante los presuntos abusos que comete la empresa, el 33% (10) revelaron que casi siempre el ordenamiento jurídico les otorga el derecho a acceder la información oportuna que solicitan a la empresa, aunque está en algunas oportunidades se niegue a entregarlo, solo el 17% (5) revelaron que nunca el ordenamiento legal protege su derecho de protección a sus intereses; en la dimensión principio de celeridad y transparencia, el 50% (15) mencionan que nunca reciben un trato justo y equitativo cuando son atendidos en la empresa, del mismo modo el 43% (13) mencionan que casi nunca nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios que le ocasione electro oriente y solo el 7% (2) indicó que casi siempre nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva ante los abusos con el fin de proteger sus derechos e intereses ante Electro Oriente, y por último, en la dimensión principio de buena fe en los procedimientos, el 33% (10), se encuentran en el nivel casi nunca, el 27% (8), se encuentran en el nivel nunca y en el nivel casi siempre, y solo el 13% (4) mencionaron que están en el nivel siempre, demostrando de esta manera que cuando los usuarios realizan algún reclamo no son guiados con respeto por los trabajadores de Electro Oriente, demostrando de esta manera que el ordenamiento jurídico no les brinda las garantías constitucionales para proteger sus derechos. En cambio en la variable dependiente derechos de los usuarios se evidenciaron en sus

dimensiones resultados desfavorables, es por ello que en su dimensión la calidad técnica, el 53% (16), se encuentran en el nivel nunca, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca y el 7% (2) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no comunica frecuentemente sobre las interrupciones en el sistema eléctrico, del mismo modo no se preocupa por brindar una buena atención cuando realizan sus reclamos y jamás toman en cuenta el registro de consumo que estipula el medidor al momento de emitir el recibo de pago del mes, en cambio en la dimensión la calidad comercial, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca, el 33% (10), se encuentran en el nivel nunca y el 27% (8) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no satisface su reclamo, tampoco no le brindan la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, del mismo modo no recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria, tampoco recibe respuesta a sus inquietudes y resuelven sus quejas y sobre todo en el recibo de consumo de energía este presenta errores en la medición del monto a pagar, vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios.

Dando como resultado final que los usuarios sienten que el ordenamiento jurídico que supuestamente protege sus derechos como usuarios, viendo como sus derechos son vulnerados a vista y paciencia de las autoridades, es por ello que el Estado debe tener una participación activa en la fiscalización a estas empresas.

### **Contrastación de hipótesis**

H<sub>i</sub>: Al describir el ordenamiento jurídico se aplicarán eficientemente en los derechos de los usuarios de Electro Oriente de Jaén – 2018.

**Tabla 10: *Evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018.***

<b>Correlaciones</b>				
			Ordenamiento jurídico	Derechos del consumidor
Rho de Spearman	Ordenamiento Jurídico	Coeficiente de correlación	1.000	,865**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Derechos del consumidor	Coeficiente de correlación	,865**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		30	30	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 10 demuestra que el valor de la Sig. es menor a 0.05, por lo tanto, esto permite aceptar la hipótesis de investigación la cual indica que ordenamiento jurídico incide de manera directa en los derechos del consumidor de los usuarios de Electro Oriente de Jaén.

## Contrastación de hipótesis específicas

**Tabla 111: Incidencia del ordenamiento jurídico en las dimensiones de los derechos del consumidor de los usuarios de Electro Oriente de Jaén, 2018.**

			La calidad técnica	La calidad comercial
<b>Rho de Spearman</b>	Ordenamiento Jurídico	Coefficiente de correlación	,756**	,815**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	30	30

Interpretación: Al analizar la incidencia del ordenamiento jurídico en las dimensiones de los derechos del consumidor, se evidenció que con la dimensión la calidad técnica existe una correlación de rho de Spearman del 0,756, en cambio, con la dimensión la calidad comercial mantiene una correlación de rho de Spearman del 0,815, esto demuestra que entre las variables existe una correlación positiva fuerte, es decir cuanto mejor se ejecute el ordenamiento jurídico, entonces mejor se protegerán los derechos del consumidor de los usuarios de Electro Oriente de Jaén 2018.

### **3.2. Discusión de resultados**

El ordenamiento jurídico peruano debe afianzarse en la protección de los derechos de los consumidores, dejando de lado los intereses empresariales de lado, pensando primordialmente en el bienestar de la comunidad. Existiendo aún en este siglo XXI localidades con un deficiente servicio eléctrico, y peor aún localidades sin este servicio, permitiendo a estas empresas obtener grandes utilidades a costas del abuso de los derechos de todos los peruanos, viéndose como a los más perjudicados a las personas vulnerables, de bajos recursos económicos.

Es por ello que la variable ordenamiento jurídico se justifica a través del enfoque de la Teoría del ordenamiento jurídico, donde Bobbio (2010), este autor menciona que toda norma jurídica de un Estado debe promover la unidad con el pueblo, la coherencia entre norma y realidad de los acontecimientos y la plenitud de que dicha norma regula todo acto ilícito en contra de los derechos de cada ciudadano y de la empresa, en pocas palabras toda ley debe tener un punto de equilibrio, donde solo los que demuestren los hechos con pruebas fehacientes tendrán el beneficio de hacer respetar su derecho, dejando de lado los intereses de los grandes capitalistas que solo se dedican a saquear a nuestro país. En cambio, en la variable derechos del consumidor, se justifica con el enfoque de la teoría de la apariencia del derecho o *fumus boni iuris* de Hirsch (2013), este autor menciona que todo derecho debe ser real, que debe existir una coherencia entre norma y derecho de cada ser humano y sobre todo que se encuentre dentro del marco jurídico y de la Constitución Política del Perú.

Con respecto al objetivo general: Describir el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de



Jaén – 2018. Se llegó a describir que, si tenemos un ordenamiento jurídico justo para todos, donde las leyes que se aprueban en el poder legislativo no estén dirigidas solo a proteger los intereses de los grandes capitalistas, evitaremos la vulneración de los derechos de los consumidores, mejorando la relación ciudadana – Estado.

Con respecto al primer objetivo específico: Primer objetivo específico: Identificar el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de electroriente de la ciudad de Jaén, revelaron que en la dimensión derechos de los consumidores, el 50% (15) mencionan que casi nunca reciben una protección eficaz ante los presuntos abusos que comete la empresa, el 33% (10) revelaron que casi siempre el ordenamiento jurídico les otorga el derecho a acceder la información oportuna que solicitan a la empresa, aunque está en algunas oportunidades se niegue a entregarlo, solo el 17% (5) revelaron que nunca el ordenamiento legal protege su derecho de protección a sus intereses; en la dimensión principio de celeridad, el 50% (15) mencionan que nunca reciben un trato justo y equitativo cuando son atendidos en la empresa, del mismo modo el 43% (13) mencionan que casi nunca nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios que le ocasione electro oriente y solo el 7% (2) indicó que casi siempre nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva ante los abusos con el fin de proteger sus derechos e intereses ante Electro Oriente, y por último, en la dimensión principio de buena fe en los procedimientos, el 33% (10), se encuentran en el nivel casi nunca, el 27% (8), se encuentran en el nivel nunca y en el nivel casi siempre, y solo el 13% (4) mencionaron que están en el nivel siempre, demostrando de esta manera que cuando los usuarios realizan algún reclamo no son

guiados con respeto por los trabajadores de Electro Oriente, demostrando de esta manera que el ordenamiento jurídico no les brinda las garantías constitucionales para proteger sus derechos. Dicho resultado se asemeja con la investigación de Según Bernal (2012), en su tesis Análisis de la responsabilidad civil de las empresas distribuidoras de energía eléctrica en Colombia. Concluyendo que a la fecha la responsabilidad de los daños causados por el mal servicio de las empresas de energía eléctrica ocasiona perdida de dinero al momento que los equipos se malogran por dicha deficiencia en el servicio.

Con respecto al segundo objetivo específico: analizar los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de electroriente de la ciudad de Jaén, revelaron que en la dimensión la calidad técnica, el 53% (16), se encuentran en el nivel nunca, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca y el 7% (2) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no comunica frecuentemente sobre las interrupciones en el sistema eléctrico, del mismo modo no se preocupa por brindar una buena atención cuando realizan sus reclamos y jamás toman en cuenta el registro de consumo que estipula el medidor al momento de emitir el recibo de pago del mes, en cambio en la dimensión la calidad comercial, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca, el 33% (10), se encuentran en el nivel nunca y el 27% (8) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no satisface su reclamo, tampoco no le brindan la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, del mismo modo no recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria, tampoco recibe respuesta a sus inquietudes y resuelven sus quejas y sobre todo en el recibo de consumo de energía este presenta errores en la medición del monto a pagar,

vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios. Igual semejanza tiene el trabajo de Amez (2016), en su tesis el nuevo procedimiento administrativo de reclamaciones de los servicios de energía eléctrica, sobre excesivo consumo facturado y los expedientes de reclamación de Electro Sur Este S.A.A. En El Año 2015”, concluyendo que, si las empresas que se dedican a facturar el consumo de energía eléctrica, facturaran lo que realmente consumen los usuarios, visitando cada domicilio y ver realmente lo consumido, se evitaría pérdida de tiempo y de reclamos dentro de estas organizaciones y todo estaría de acuerdo a la normatividad.

De la misma forma se asemeja al trabajo de Aquino (2014), en su tesis hacia una protección de los consumidores, abreviar el plazo otorgado en el libro de reclamaciones para una respuesta oportuna en las relaciones de consumo disconformes, concluyendo que, el libro de reclamaciones es un saludo a la bandera, ya que estas empresas no responden a esos reclamos, o simplemente contestan de acuerdo a su beneficio, colocando respuesta que no tienen sentido, dejando de lado los derechos de cada consumidor.

Con respecto al tercer objetivo específico: evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de electroriente de la ciudad de Jaén revelaron que con respecto a la variable independiente ordenamiento jurídico, en sus dimensiones se encontraron los siguientes resultados; en la dimensión derechos de los consumidores, el 50% (15) mencionan que casi nunca reciben una protección eficaz ante los presuntos abusos que comete la empresa, el 33% (10) revelaron que casi siempre el ordenamiento jurídico les otorga el derecho a acceder la información oportuna que solicitan a la empresa,

aunque está en algunas oportunidades se niegue a entregarlo, solo el 17% (5) revelaron que nunca el ordenamiento legal protege su derecho de protección a sus intereses; en la dimensión principio de celeridad, el 50% (15) mencionan que nunca reciben un trato justo y equitativo cuando son atendidos en la empresa, del mismo modo el 43% (13) mencionan que casi nunca nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios que le ocasione electro oriente y solo el 7% (2) indicó que casi siempre nuestro ordenamiento legal les otorga el derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva ante los abusos con el fin de proteger sus derechos e intereses ante Electro Oriente, y por último, en la dimensión principio de buena fe en los procedimientos, el 33% (10), se encuentran en el nivel casi nunca, el 27% (8), se encuentran en el nivel nunca y en el nivel casi siempre, y solo el 13% (4) mencionaron que están en el nivel siempre, demostrando de esta manera que cuando los usuarios realizan algún reclamo no son guiados con respeto por los trabajadores de Electro Oriente, demostrando de esta manera que el ordenamiento jurídico no les brinda las garantías constitucionales para proteger sus derechos. En cambio en la variable dependiente derechos de los usuarios se evidenciaron en sus dimensiones resultados desfavorables, es por ello que en su dimensión la calidad técnica, el 53% (16), se encuentran en el nivel nunca, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca y el 7% (2) se encuentran en el nivel casi siempre, demostrando de esta manera que la empresa no comunica frecuentemente sobre las interrupciones en el sistema eléctrico, del mismo modo no se preocupa por brindar una buena atención cuando realizan sus reclamos y jamás toman en cuenta el registro de consumo que estipula el medidor al momento de emitir el recibo de pago del mes, en cambio en la dimensión la calidad comercial, el 40% (12), se encuentran en el nivel nunca, el 33% (10), se encuentran en el nivel nunca y el 27% (8) se encuentran en el nivel casi

siempre, demostrando de esta manera que la empresa no satisface su reclamo, tampoco no le brindan la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, del mismo modo no recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria, tampoco recibe respuesta a sus inquietudes y resuelven sus quejas y sobre todo en el recibo de consumo de energía este presenta errores en la medición del monto a pagar, vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios.

Estos resultados se asemejan al trabajo de Rivera (2018), en su tesis La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05. Concluyendo que la calidad jurídica que tienen las figuras del consumidor o usuario, hemos visto que estos no necesariamente actúan de manera individual, igualmente pueden hacerlo de forma colectiva ya que los derechos del consumidor o usuario dentro de los intereses difusos presentan una representación masiva, dado el hecho de que al momento del proveedor vulnera los derechos del consumidor o usuario, no solo lo hacen de manera particular si no también que afectan toda la colectividad.

### **3.3. Conclusiones**

#### **PRIMERA:**

Con respecto al objetivo general: Describir el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Se llegó a describir que, si tenemos un ordenamiento jurídico justo para todos, donde las leyes que se aprueban en el poder legislativo no estén dirigidas solo a proteger los intereses de los grandes capitalistas, evitaremos la vulneración de los derechos de los consumidores, mejorando la relación ciudadana – Estado.

#### **SEGUNDA:**

Con respecto a su Primer objetivo específico: Identificar el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Se evidenció que, en sus tres dimensiones, el 50% de los usuarios manifestaron que cuando estos realizan algún reclamo no son guiados con respeto por los trabajadores de Electro Oriente, demostrando de esta manera que el ordenamiento jurídico no les brinda las garantías constitucionales para proteger sus derechos.

#### **TERCERA:**

Con respecto al Segundo objetivo específico: analizar los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Se evidenció que, en sus dos dimensiones, el 53% revelaron que la empresa no satisface su reclamo, tampoco no le brindan la información necesaria para que conozca sus derechos y deberes, del mismo modo no recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria, tampoco recibe respuesta a sus inquietudes y resuelven sus quejas y sobre todo en el recibo

de consumo de energía este presenta errores en la medición del monto a pagar, vulnerando de esta manera los derechos de los usuarios.

**CUARTA:**

Con respecto a su Tercer objetivo específico: evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Se evidenció que, los usuarios sienten que el ordenamiento jurídico que supuestamente protege sus derechos como usuarios, viendo como sus derechos son vulnerados a vista y paciencia de las autoridades, es por ello que el Estado debe tener una participación activa en la fiscalización a estas empresas.

### **3.4. Recomendaciones**

1. A los gobernantes de nuestro país que tomen conciencia al momento de aprobar una Ley, pensando primero en el bienestar del pueblo, ya que mediante ello podremos prevenir la vulneración de los derechos de los usuarios.

2. A los usuarios a conocer más de las normas existentes para conocer cuál es el procedimiento correcto para poder realizar un reclamo, conociendo los plazos que la empresa Electro Oriente tiene para darnos respuesta, sino caso contrario podremos informar a OSINERMINING.

3. A los funcionarios de OSINERMINING realizar fiscalizaciones preventivas, de control y de verificación sobre el servicio que ofrece la empresa Electro Oriente en la ciudad de Jaén, con el fin de verificar si esta está cometiendo algún abuso a los derechos de los usuarios.

4. A los funcionarios de OSINERMINING informar a los usuarios de forma constante cuáles son sus derechos, del mismo modo como deben proceder cuando deseen realizar algún reclamo ya sea por un mal servicio o por incremento en el pago mensual que viene estipulado en los recibos de consumo.



## FUENTES DE INFORMACION

- Escobar , Luís. 2000. Principios del Derecho de la Información. [aut. libro] Luís Escobar. *Principios del Derecho de la Información*. Madrid : Dickinson, 2000, pág. 56.
- Amez, Karen. 2016. *El Nuevo Procedimiento Administrativo De Reclamaciones De Los Servicios De Energía Eléctrica, Sobre Excesivo Consumo Facturado Y Los Expedientes De Reclamación De Electro Sur Este S.A.A. En El Año 2015*". Cusco, Universidad Andina de Cusco. Cusco, Perú : s.n., 2016. pág. 131, tesis.
- Andrade, Dennys. 2010. Economías de Escala. *Economías de Escala*. Madrid : s.n., 2010, pág. 7.
- Aquino, Antonio Trinidad . 2014. *Hacia Una Protección De Los Consumidores, Abreviar El Plazo Otorgado En El Libro De Reclamaciones Para U Na Respuesta Oportuna En Las Relaciones De Consumo Disconformes*. Cajamarca, Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú : s.n., 2014. pág. 128, tesis.
- Ávalos, Eduardo y Et al. 2014. Derecho Administrativo 1. [aut. libro] Alfonso Buteler y Leonardo Massimino Eduardo Ávalos. *Derecho Administrativo 1*. Córdoba : Alveroni Ediciones, 2014, pág. 247.
- Bercowitz, A. . 2002. Nota breve sobre el concepto de consumidor. [aut. libro] A. Bercowitz. *Nota breve sobre el concepto de consumidor*. New York : s.n., 2002, Vol. 12 , pág. 321.
- Bernal, William. 2012. *Análisis De La Responsabilidad Civil De Las Empresas Distribuidoras De Energía Eléctrica En Colombia*. Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia : s.n., 2012. pág. 171, tesis.
- Bobbio, Norberto. 2010. *Teoría del Ordenamiento Jurídico*". En "Introducción al Derecho" de José Luis del Hierro. . Madrid : Síntesis, 2010. pág. 75.
- Carrasco . 2004. Metodología de la investigación. [aut. libro] Carrasco. *Metodología de la investigación*. Bogota : s.n., 2004.

- Código de Protección y Defensa del Consumidor. 2010. *Derechos del consumidor*. Lima : s.n., 2010.
- Constitución Política del Perú. 1993. Derechos de la persona. [aut. libro] Constitución Política del Perú. *Derechos de la persona*. Lima : s.n., 1993, pág. 85.
- . 1993. Pluralismo económico. [aut. libro] Constitución Política del Perú. *Pluralismo económico*. Lima : s.n., 1993, pág. 127.
- Equipo de Redacción de Concepto. 2018;p.2. Concepto de Derecho. [aut. libro] Equipo de Redacción de Concepto. *Concepto de Derecho*. 2018;p.2.
- Estela, María . 2019. Derecho Público. [aut. libro] María Estela Raffino. *Derecho Público*. Buenos Aires : s.n., 2019, pág. 45.
- Fuster, Mercedes . 2011;p.4. Ordenamiento jurídico. [aut. libro] Mercedes Fuster. *Ordenamiento jurídico*. Valencia : s.n., 2011;p.4, pág. 85.
- Hernández citado Valderrama. 2017. Investigación científica. [aut. libro] Hernández citado Valderrama. *Investigación científica*. D.F. México : México SRL, 2017, pág. 85.
- Hirsch, , L. 2013. *Introducción a la Teoría General de la Apariencia Jurídica*. . Madrid : s.n., 2013.
- Jurista Editores . 2017. *Código Civil*. [ed.] Víctor Arrascue Cárdenas. Lima : JURISTA EDITORES EIRL, 2017. Vol. Edición especial.
- Lopera, y otros. 2010. Métodos de investigación científica. [aut. libro] Lopera, y otros. *Métodos de investigación científica*. Madrid : s.n., 2010, pág. 140.
- Martínez, Macarena. 2018. *Naturaleza Jurídica Del Contrato De Suministro De Energía Eléctrica Celebrado Entre Empresas Generadoras Y Clientes Libres*. Concepción, Universidad de Concepción. Concepción, Chile : s.n., 2018. pág. 140, tesis.
- OSINERGMIN. 2018. Importancia de la energía eléctrica en la vida humana. *Importancia de la energía eléctrica en la vida humana*. Lima : s.n., 2018, pág. 89.

- Pérez , Julián y Gardey, Ana . 2010. Definición de usuario. [aut. libro] Julián Pérez y Ana Gardey. *Definición de usuario*. Madrid : s.n., 2010, pág. 89.
- Pérez , Julián y Gardey, Ana . 2014. Definición de ordenamiento jurídico. [aut. libro] Julián Pérez y Ana Gardey. *Definición de ordenamiento jurídico*. Madrid : s.n., 2014, pág. 85.
- . 2014. Definición de ordenamiento jurídico. [aut. libro] Julián Pérez y Ana Gardey. *Definición de ordenamiento jurídico*. Madrid : s.n., 2014, pág. 34.
- Pérez, Julián y Merino, María . 2009. Definición de justicia social. [aut. libro] Julián Pérez Porto y María Merino. *Definición de justicia social*. Madrid : s.n., 2009, pág. 45.
- Reyes, Sandra Paola . 2017. *Los Servicios Básicos Y Su Inclusión Dentro Del Marco Constitucional Peruano*. Piura, Universidad César Vallejo. Piura, Perú : s.n., 2017. pág. 94, tesis.
- Rivera, Manuel. 2018. *La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05*. Santo Domingo, Universidad del País Vasco. Santo Domingo, República Dominicana : s.n., 2018. pág. 652, tesis.
- Salazar, Alberto. 2018. Concepto de consumidor. *Concepto de consumidor*. Madrid : s.n., 2018, pág. 25.
- Sánchez, Alberto Carlos. 2015. Definición de norma jurídica. *Definición de norma jurídica*. Lima : s.n., 2015.
- Sistema Integral de Datos. 2018. Población del distrito de Jaén. *Población del distrito de Jaén*. Jaén, Jaén, Cajamarca, Perú : s.n., 2018.
- Sosa , Henry. 2015. El concepto de consumidor en el ordenamiento. [aut. libro] Henry Sosa. *El concepto de consumidor en el ordenamiento*. D.F. México : s.n., 2015, pág. 201.
- Suárez, Gladys , Cervantes, Isabel Cristina y Vives, Midalina. 2015. *La Protección De Los Derechos Del Consumidor De Los Servicios Eléctricos En El Municipio*

- De Palmira*. La Habana, Universidad Nacional de Cuba. La Habana, Cuba : s.n., 2015. pág. 120, tesis.
- Tamayo , Jesús, Vásquez , Arturo y García, Raúl . 2013. *La Protección*. Lima : ISSN 2307 – 4272, 2013.
- Tamayo, Jesús , Vásquez, Arturo y García, Raúl . 2013. *La protección del consumidor en el sector eléctrico peruano: una perspectiva preventiva*. Lima, Pontifica Universidad Catolica del Perú. Lima, Perú : s.n., 2013. pág. 125, tesis.
- Valderrama, Santiago. 2017. *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. [ed.] San Marcos E.I.R.L. Lima : San Marcos E.I.R.L, 2017. pág. 495. Vol. 2.
- Zupan, Melissa . 2012. La definición actual de “consumidor” según el INDECOPI. [aut. libro] Melissa Zupan. *La definición actual de “consumidor” según el INDECOPI*. Lima : s.n., 2012.

**ANEXOS**  
**ANEXO: 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Tabla 10: Matriz de consistencia: El ordenamiento jurídico y su aplicación en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén - 2018.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018? Específicos ¿Cuál es el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018? ¿Cómo analizar los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018? ¿Cómo evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b> Describir el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Específicos Identificar el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Analizar los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Evaluar el ordenamiento jurídico que se debe aplicar en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018</p>	<p><b>HIPOTESIS DE INVESTIGACION</b> Al describir el ordenamiento jurídico se aplicarán eficientemente en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018. Específicas a) Al identificar el ordenamiento jurídico se protegen los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018; es deficiente b) Al analizar los derechos del consumidor se protegen a los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018; es deficiente c) Al evaluar el ordenamiento jurídico entonces se aplicarán en los derechos de los usuarios de electro oriente de Jaén – 2018; es deficiente</p>	<p><b>Ordenamiento jurídico</b> Según Pérez , y otros (2014), definen al ordenamiento Jurídico “como el sistema de normas que rigen la organización legal de un determinado lugar y época. (p.18).  <b>Derechos del consumidor</b> Según Bercowitz (2002), define que el: “consumidor en general es el consumidor-ciudadano, esto es, toda persona que busca una calidad de vida, equiparándose persona a consumidor” (p.316).</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básica - Correlacional Por su paradigma o medición: Cuantitativa <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental</p>

**Fuente elaboración propia**

## ANEXO: 2

### CUESTIONARIO ORIENTADO A VERIFICAR LA APLICACIÓN DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO A LOS USUARIOS DE ELECTRO ORIENTE S.A. DE LA CIUDAD DE JAÉN – 2018.

#### 1. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL: .....

PROCEDENCIA:.....

2 **OBJETIVO:** Recoger información válida y confiable sobre la aplicación del ordenamiento jurídico a los usuarios de electro oriente s.a. de la ciudad de Jaén – 2018.

#### 3 INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos del ordenamiento jurídico. Indique, marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Casi siempre
4. Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA			
		N	CN	CS	S
		1	2	3	4
	<b>DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</b>				
01	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le brinda una protección eficaz ante los presuntos abusos de Electro Oriente?				
02	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el derecho a				

	acceder a información oportuna de la empresa electro oriente cuando así lo desea?				
03	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal protege el derecho a la protección de sus intereses económicos antes de los intereses de electro oriente?				
04	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal protege su derecho a un trato justo y equitativo ante electro oriente?				
05	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios que le ocasione electro oriente?				
06	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva ante los abusos de electro oriente?				
07	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses ante Electro Oriente?				

	<b>PRINCIPIO DE CELERIDAD Y TRANSPARENCIA</b>				
08	Usted como usuario responda ¿Los reclamos que realiza ante la empresa Electro Oriente son atendidos y solucionados en el plazo fijado por ley?				
09	Usted como usuario responda ¿La empresa Electro Oriente le brinda acceso a la información sobre los procedimientos para realizar un reclamo?				
	<b>PRINCIPIO DE BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS</b>				
10	Usted como usuario responda ¿Cuándo usted realiza algún reclamo es guiado con respeto por los trabajadores de Electro Oriente?				

**Muchas gracias por su apoyo.**



**ANEXO: 3**

**CUESTIONARIO ORIENTADO A VERIFICAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE ELECTRO ORIENTE S.A. DE LA CIUDAD DE JAÉN – 2018.**

**2. DATOS GENERALES:**

**APELLIDOS Y NOMBRES:**.....

**CONDICIÓN LABORAL:** .....

**PROCEDENCIA:**.....

**4 OBJETIVO:** Recoger información válida y confiable sobre los derechos de los usuarios de electro oriente s.a. de la ciudad de Jaén – 2018.

**5 INSTRUCCIONES GENERALES**

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos del ordenamiento jurídico. Indique, marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

- 1. Nunca
- 2. Casi nunca
- 3. Casi siempre
- 4. Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA			
		N 1	CN 2	CS 3	S 4
	<b>LA CALIDAD TECNICA</b>				
11	Usted como usuario responda ¿La empresa comunica frecuentemente sobre las interrupciones en el sistema eléctrico que se ocasionan?				

12	Usted como usuario responda ¿La empresa Electro oriente se preocupa por brindarle una buena atención cuando usted realiza algún reclamo?				
13	Usted como usuario responda ¿La facturación que realiza la empresa Electro oriente toma en cuenta el registro de consumo que estipula el medidor?				
14	Usted como usuario responda ¿La empresa de Electro Oriente antes de realizar la medición del consumo de electricidad le informa el consumo que usted ha tenido en dicho periodo?				
15	Usted como usuario responda ¿Existe calidad de alumbrado público por la zona en la cual vive?				
<b>LA CALIDAD COMERCIAL</b>					
16	Usted como usuario responda ¿La atención que usted recibe cuando realiza un reclamo en la empresa Electro Oriente satisface su reclamo?				
17	Usted como usuario responda ¿La empresa Electro oriente le brinda la información necesaria para que usted conozca sus derechos y deberes?				
18	Usted como usuario responda ¿Cuándo usted realiza un reclamo ante la empresa Electro Oriente recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria?				
19	Usted como usuario responda ¿Cuándo usted realiza un reclamo ante la empresa Electro Oriente recibe respuesta a sus inquietudes y resuelve su queja y/o incomodidades?				

20	Usted como usuario responda ¿Cuándo le hacen entrega del recibo de consumo de energía por parte de Electro oriente, este se encuentra sin errores en la medición del monto a pagar?				
----	---	--	--	--	--

**Muchas gracias por su apoyo.**

**ANEXO N° 04**  
**FICHA TÉCNICA**

**1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario orientado a verificar la aplicación del ordenamiento jurídico y su cumplimiento en los derechos de los usuarios de electro oriente s.a. de la ciudad de Jaén – 2018

**2. AUTOR DEL INSTRUMENTO.**

Bach. María Carmela Vargas Goicochea

**3. Objetivo instrumento.**

Recoger información válida y confiable sobre la aplicación del ordenamiento jurídico y su cumplimiento en los derechos de los usuarios de electro oriente s.a. de la ciudad de Jaén – 2018

**4. Usuarios.**

30 usuarios del asentamiento humano Sargento Lores de la empresa Electro Oriente de la ciudad de Jaén.

**5. Modo de aplicación.**

1º La escala valorativa está diseñada en 20 ítems, con respecto a la variable ordenamiento jurídico son 07 preguntas corresponden a la dimensión Derechos de los consumidores, 01 a la dimensión Principio de celeridad, 01 a la dimensión Principio de transparencia y 01 a la dimensión Principio de buena fe en los procedimientos; y en la variable derechos del consumidor en la dimensión La calidad técnica tiene 05 preguntas y con la dimensión calidad comercial también posee 05 preguntas: ambas con criterios de valoración: **Nunca** (1), **Casi nunca** (2), **Casi siempre** (3) y **Siempre** (4); los mismos que tienen relación con los indicadores de cada variable.

2º La evaluación tendrá una duración de 40 minutos porque la investigadora observará el desarrollo de forma personalizada a usuario de electro oriente.

#### 6. Estructura del instrumento

DIMENSIONES	ITEM	REACTIVO	VALORIZACIÓN			
			N			
			Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4			
Derechos del consumidor	1	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le brinda una protección eficaz ante los presuntos abusos de Electro Oriente?				
	2	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el derecho a acceder a información oportuna de la empresa electro oriente cuando así lo desea?				
	3	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal protege el derecho a la protección de sus intereses económicos antes de los intereses de electro oriente?				
	4	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal protege su derecho a un trato justo y equitativo ante electro oriente?				

	5	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios que le ocasione electro oriente?				
	6	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva ante los abusos de electro oriente?				
	7	Usted como usuario responda ¿Considera que nuestro ordenamiento legal le otorga el Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses ante Electro Oriente?				
<b>Principio de celeridad</b>	8	Usted como usuario responda ¿Los reclamos que realiza ante la empresa Electro Oriente son atendidos y solucionados en el plazo fijado por ley?				
<b>Principio de</b>	9	Usted como usuario responda ¿La empresa Electro Oriente le brinda acceso a la información sobre los procedimientos para realizar un reclamo?				
<b>Principio de buena fe en los</b>	10	Usted como usuario responda ¿No ocurren interrupciones en el sistema eléctrico por su zona que vive?				

<b>La calidad técnica</b>	11	Usted como usuario responda ¿La empresa Electro oriente se preocupa por brindarle una buena atención cuando usted realiza algún reclamo?				
	12	Usted como usuario responda ¿La facturación que realiza la empresa Electro oriente toma en cuenta el registro de consumo que estipula el medidor?				
	13	Usted como usuario responda ¿La empresa de Electro Oriente antes de realizar la medición del consumo de electricidad le informa el consumo que usted ha tenido en dicho periodo?				
	14	Usted como usuario responda ¿Existe calidad de alumbrado público por la zona en la cual vive?				
	15	Usted como usuario responda ¿No ocurren interrupciones en el sistema eléctrico por su zona que vive?				
<b>La calidad comercial</b>	16	Usted como usuario responda ¿La atención que usted recibe cuando realiza un reclamo en la empresa Electro Oriente satisface su reclamo?				
	17	Usted como usuario responda ¿La empresa Electro oriente le brinda la información necesaria para que usted conozca sus derechos y deberes?				

	18	Usted como usuario responda ¿Cuándo usted realiza un reclamo ante la empresa Electro Oriente recibe un trato razonable, amable y sin esperar prolongadas de manera innecesaria?				
	19	Usted como usuario responda ¿Cuándo usted realiza un reclamo ante la empresa Electro Oriente recibe respuesta a sus inquietudes y resuelve su queja y/o incomodidades?				
	20	Usted como usuario responda ¿Cuándo le hacen entrega del recibo de consumo de energía por parte de Electro oriente, este se encuentra sin errores en la medición del monto a pagar?				

## 7.Escala.

### 7.1. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango	Valoración
Nunca	(1)	[01 – 20)	Muy malo
Casi Nunca	(2)	[21 – 40)	Malo
Casi Siempre	(3)	[ 41– 60)	Regular
Siempre	(4)	(61 – 80)	Bueno

### 7.2. Escala específica para cada dimensión:

Dimensión: Derechos de los consumidores

Escala	Puntaje	Rango	Valoración
Nunca	(1)	(01 – 07)	Muy malo
Casi Nunca	(2)	(08 – 14)	Malo
Casi Siempre	(3)	(15– 21)	Regular



Siempre	(4)	(22 – 28)	Bueno
---------	-----	-----------	-------

Escala	Puntaje	Rango	Valoración
Nunca	(1)	(01)	Muy malo
Casi Nunca	(2)	(02)	Malo
Casi Siempre	(3)	(03)	Regular
Siempre	(4)	(04)	Bueno

Escala	Puntaje	Rango	Valoración
Nunca	(1)	(01-05)	Muy malo
Casi Nunca	(2)	(06-10)	Malo
Casi Siempre	(3)	(11-15)	Regular
Siempre	(4)	(16-20)	Bueno

Dimensiones: Principio de celeridad, principio de transparencia y el principio de buena fe en los procedimientos

Dimensiones: La calidad técnica y la calidad comercial

#### 8.Validez y confiabilidad.

El instrumento será validado por dos especialistas quienes cumplen la función de expertos por tener una formación académica relacionada a las

variables: Ordenamiento jurídico y derechos del consumidor, **Abogado, uno con maestría y otro titulado**. Del mismo modo el instrumento de evaluación alcanzó su confiabilidad mediante la aplicación del método estadístico alfa de Cronbach con un puntaje de 0,768.



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIONES CUANTITATIVA**
**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante: ALMÉSTAR MONTENEGRO WILSON  
 1.2 Institución donde labora: ESTUDIO JURIDICO VIDAURKE  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUEST. ORIENTADO VEM ORD JURIDICO  
 1.4 Autor del instrumento: MARCHA CARMELA VARGAS GOICO CHEA  
 1.5 Título de la Investigación: EL ORDENAMIENTO JURIDICO Y SU APLICACION EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE EGCIJA ORIENTE JAEN, 2018.

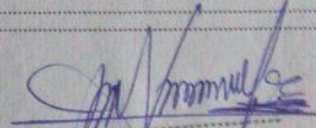
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																					X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				X	
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.																				X	
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				X	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia.																					X

 III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: MUY BUENA

 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98,00 //

 LUGAR Y FECHA: JAEN, 04/12/2018 //



 Wilson E. Alméstar Montenegro  
 Reg. I.C.A.L. N° 4328  
 ABOGADO

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI 27746278 Celular 976379298

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS







