

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE DERECHO**



**DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN  
RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE  
SEDACHIMBOTE S.A, 2024.**

Tesis para Obtener el Título Profesional De Abogada

**AUTOR:**

Bach. Rodríguez Castillo, Nayda Esther

**ASESOR:**

**DR. URCIA QUISPE, MANUEL ULISES**

Código orcid 0000-0003-3965-5904

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2025**

## INDICE

1. Palabras clave.....	III
2. Keywords .....	III
3. Línea de Investigación – OCDE: .....	III
Constancia De Originalidad .....	IV
<b>DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SEDACHIMBOTE S.A, 2024. ....</b>	<b>V</b>
4. Resumen.....	VI
5. Abstract.....	VII
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Fundamentación Científica .....	3
1.2.1. ¿Qué es el procedimiento administrativo? .....	3
1.2.2. Debido Procedimiento Administrativo .....	4
1.2.2.1 Garantía del Plazo Razonable .....	5
1.2.2.2 Garantía de Notificación .....	6
1.2.2.3 Garantía a Una Decisión Motivada.....	7
1.2.2.4 Garantía de Impugnar Resoluciones.....	8
1.2.3 Reclamos Comerciales .....	9
1.2.4 Sedachimbote S.A. ....	10
1.2.5 Procedimiento de Reclamos en Sedachimbote S.A. (Diagrama de Flujo). 10	
2. Justificación del Problema .....	11
3. Problema.....	12
3.1. Realidad Problemática .....	12

<b>3.2. Enunciado del Problema</b> .....	14
<b>4. Conceptuación</b> .....	14
<b>5. Hipótesis</b> .....	16
<b>6. Objetivos</b> .....	17
<b>6.1. Objetivo General:</b> .....	17
<b>6.2. Objetivos Específicos:</b> .....	17
<b>7. Metodología</b> .....	17
<b>7.1 Diseño de Investigación</b> .....	17
<b>7.2 Población y Muestra</b> .....	17
<b>7.3 Técnicas e instrumentos de Investigación</b> .....	18
<b>8. Resultados</b> .....	18
<b>9. Análisis y Discusión</b> .....	27
<b>10. Procesamiento y análisis de la información</b> .....	31
<b>11. Conclusiones</b> .....	32
<b>12. Recomendaciones</b> .....	33
<b>13. Agradecimientos</b> .....	34
<b>14. Referencias</b> .....	35

### 1. Palabras clave.

Tema	<b>Debido Procedimiento Administrativo</b>
Especialidad	<b>Administrativo</b>

### 2. Keywords

Theme	<b>Due Administrative Procedure</b>
Specialty	<b>Administrative</b>

### 3. Línea de Investigación – OCDE:

Línea de Investigación	<b>Instituciones del Derecho Constitucional y Administrativo.</b>
Área	<b>Ciencias Sociales</b>
Sub área	<b>Derecho</b>
Disciplina	<b>Derecho</b>

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

## HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SEDACHIMBOTE S.A, 2024.**" del (a) estudiante: **RODRIGUEZ CASTILLO NAYDA ESTHER**, identificado(a) con Código N° **1117100272**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **11%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 22 de agosto de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN  
RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE  
SEDACHIMBOTE S.A, 2024.**

#### **4. Resumen**

El presente trabajo de investigación tendrá como propósito determinar si se afecta el debido procedimiento administrativo en reclamos comerciales relativo a la facturación de usuarios de Sedachimbote S.A, 2024. La población Chimbotana crece anualmente, esto implica que el número de usuarios registrados en la mencionada EPS también aumentara. Por ende, es fundamental contar con una gestión eficiente. No obstante, cada día, muchos usuarios se presentan en oficinas de atención al cliente para reclamar sobre sus facturaciones altas. Esta situación aumenta la carga de trabajo del personal técnico, operativo y profesional. Una gestión deficiente no justifica la violación del derecho al debido procedimiento administrativo en reclamos, que incluye el derecho a recibir una respuesta fundamentada, a ser notificado, un plazo razonable y de impugnar resoluciones, son aspectos cruciales para asegurar justicia. La metodología de la investigación será cualitativa, básica con alcance descriptivo, diseño no experimental. Como instrumento será el análisis de contenido y como técnica el análisis documental, que se emplearán diez resoluciones administrativas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) del año 2024, los mismos que serán seleccionados de manera aleatoria, y a partir de ellos se obtendrá el resultado de la violación del debido proceso administrativo en los reclamos de la EPS Sedachimbote S.A. 2024.

## 5. Abstract

The purpose of this research work will be to determine if the due administrative procedure is affected in commercial complaints from users of Sedachimbote S.A, 2024. The Chimbotana population grows annually, this implies that the number of users registered in the aforementioned EPS will also increase. Therefore, it is essential to have efficient management. However, every day, many users show up at customer service offices to complain about their high billings. This situation increases the workload of technical, operational and professional staff. Poor management does not justify the violation of the right to due administrative procedure in complaints, which includes the right to receive a reasoned response, to be notified, a reasonable deadline and to challenge resolutions, which are crucial aspects to ensure justice. The research methodology will be qualitative, basic with descriptive scope, non-experimental design. The instrument will be the content analysis and the documentary analysis will be the technique, which will be used ten administrative resolutions of the Administrative Tribunal for the Resolution of Claims of Users of Sanitation Services (TRASS) of the year 2024, which will be selected randomly. , and from them the result of the violation of due administrative process in the claims of EPS Sedachimbote S.A. will be obtained. 2024.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Antecedentes**

Los reclamos comerciales en las entidades de servicios públicos han sido objeto de análisis en diversos contextos geográficos. A nivel internacional, se identificó la tesis doctoral de Lara (2019), titulada “Procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en la protección de los derechos de las personas”. El objetivo fue esclarecer si el procedimiento administrativo garantiza la efectividad de los derechos de los usuarios. El estudio que se realizó es dogmático, jurisprudencia y normativo. Los resultados indican que los plazos y el silencio administrativo no protegen los derechos de los administrados en un procedimiento administrativo. En conclusión, establece que la regulación, jurisprudencia y doctrina del procedimiento administrativo tienen como objetivo salvaguardar al usuario ante la autoridad administrativa.

El estudio de Caiche (2016), aborda el derecho de petición como garantía asegura que las instituciones estatales cumplan con sus responsabilidades. Utilizando una metodología cuantitativa no experimental, el autor trabajó con una muestra de 301 personas. Utilizó la entrevista y encontró en 109 personas. Los resultados revelaron que muchos usuarios ven vulnerado su derecho de petición. Así, se concluye que, aunque todas las personas tienen la capacidad de ejercer este derecho, la mayoría no es consciente de que se trata de un derecho constitucional. Esta falta de conocimiento permite que los funcionarios evadan su responsabilidad, perjudicando así los derechos de los usuarios.

En el Perú se llevó a cabo un estudio por Alvarado (2022), que se centró en analizar la relación entre el procedimiento especial para el trámite de reclamos en el servicio de electricidad en el departamento de Lambayeque. La Investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se emplearon cuestionarios, uno con 22 preguntas y otro con 24 preguntas, dirigidos a un total de 48 usuarios. Los resultados fueron favorables en las variables analizadas

concluyendo que a medida que los procedimientos para el trámite de reclamos son más adecuados, mayor es la satisfacción de los usuarios con la empresa.

Es relevante destacar que Castillo (2019), realizó un análisis de los procesos de reclamos y derechos de la EPS Grau Sullana, enfocándose en cómo se lleva a cabo el procedimiento de reclamos comerciales, así como en la satisfacción de los usuarios y la posible vulneración de sus derechos. Para esto, el autor utilizó una metodología descriptiva, explicativa, dogmática y exegética, aplicando entrevistas y cuestionarios a un grupo de 40 operadores y 150 usuarios. Los hallazgos indicaron que solo el 8% de los encuestados considera que el procedimiento administrativo es ágil, mientras que el 47% lo califica como aceptable, el 42% lo ve como muy lento y el 3% se muestra indiferente. En conclusión, enfatiza la necesidad de modificar el procedimiento administrativo para mejorar su eficacia, teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios.

Por su lado, en la investigación de Pesantes (2023), se centró en identificar las causas que provocan la vulneración del debido procedimiento en los reclamos del sector de telecomunicaciones. Para ello, utilizó un enfoque cualitativo, realizando entrevistas y analizando un total de 3,474 expedientes, de los cuales seleccionó 40 al azar, además de revisar 8 expedientes de un conjunto de 58,451 apelaciones. Los hallazgos indicaron que la principal causa de esta vulneración es la escasa información que la empresa ofrece a los usuarios que presentan reclamos, junto con la notificación inadecuada y la emisión de resoluciones fuera de los plazos establecidos.

En el estudio de Acuña (2019), se aborda la violación del debido procedimiento administrativo en los procesos de reclamos de Osiptel. La investigación fue de tipo no experimental y de enfoque cuantitativo. Se utilizaron entrevistas y encuestas como técnicas de recolección de datos, dirigidas a usuarios que presentan reclamos y a abogados empleados de Osiptel. Los resultados evidenciaron que efectivamente hay una vulneración del debido procedimiento en el manejo de los reclamos. Finalmente, se concluye que la empresa muestra desinterés en la gestión de los reclamos, no resolviendo con la debida prontitud, incumpliendo los plazos para emitir resoluciones

y notificando de manera inadecuada, todo sin que se impongan sanciones por estas acciones.

En este mismo contexto, Silva et al., (2023), buscaron determinar como el procedimiento administrativo afecta los reclamos en una empresa. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, siendo básica y descriptiva. Se empleo el análisis documental como técnica, utilizo una guía de análisis para revisar 50 resoluciones de primera instancia. Los resultados mostraron que, en los reclamos fundados, el 96% correspondía a reclamos comerciales relativo a la facturación, mientras que el 0% eran reclamos operacionales, y el 4% eran reclamos no relacionados con la facturación. Al cruzar las variables, se observó que en el 92.9% de los casos hubo investigación sin conciliación y en el 7.1% se realizaron investigaciones con conciliación. En cuanto a los reclamos el 94.4% tuvo investigación con conciliación, mientras que el 5.6% no presento investigación ni conciliación. En conclusión, se determinó que el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios.

Lizarme (2021), llevo a cabo un estudio en el que identifico estrategias para optimizar la atención de los reclamos en una EPS. La investigación adopto un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y explicativo, se llevó a cabo a través de una encuesta de 20 preguntas dirigida a 378 usuarios. Los resultados indican que las principales estrategias para optimizar la atención a los reclamos incluyen la mejora de la infraestructura y el equipamiento, la implementación de capacitaciones regulares y la creación de incentivos para el personal, así como un estudio sobre la percepción de los usuarios respecto al servicio. En última instancia, la ausencia de estrategias ha provocado que la EPS enfrente un elevado número de reclamos, siendo los relacionados con la medición los más comunes.

## **1.2. Fundamentación Científica**

### **1.2.1. ¿Qué es el procedimiento administrativo?**

El procedimiento administrativo se centra en la acción, asegurando que cada una de ellas respete las garantías del debido proceso. Esto establece límites tanto para la

administración como para los administrados en sus actuaciones (Gordillo, 2010; Cervantes, 2013). De igual manera, se define como un conjunto de actos y diligencias que culmina en un acto administrativo. Este proceso genera obligaciones, efectos legales y derechos para los administrados (TUO de la LEY N° 27444, 2021, Artículo 29).

Se comprende como un conjunto de actos que las personas tramitan en las instituciones o entidades. Esto conduce a un procedimiento que concluye con un acto administrativo, que produce efectos jurídicos. Así mismo, es el conjunto de pasos que tiene que seguir una empresa pública o privada para tomar una decisión. Esto incluye como recibir solicitudes y/o emitir respuestas o resoluciones conforme la normativa. Con finalidad de asegurar que todo se resuelva de manera justa y clara, garantizando que la administración actúe correctamente. En otras palabras, se puede decir que, es la manera en que el gobierno organiza su trabajo para atender a los civiles de la forma más pertinente. Los sujetos en este procedimiento son el administrado y la autoridad administrativa.

### **1.2.2. Debido Procedimiento Administrativo**

Es un principio que incluye las garantías que tiene cada persona para presentar sus argumentos y recibir respuesta en un tiempo razonable. El estado, mediante sus dictámenes o resoluciones, establece derechos y obligaciones de los administrados, estas decisiones deben estar fundamentadas en garantías y ser justas, evitando la arbitrariedad (Corte Interamericana de Derecho Humanos [IDH], 1969, artículo 8; Constitución Política del Perú, 1993, artículo 139). La jurisprudencia establece que, este principio se relaciona con las garantías y normas que se aplican en casos administrativos. Implica respeto hacia ambas partes involucradas en el proceso administrativo. Incluye un haz de derechos que establecen su marco, tales como el plazo razonable, la posibilidad de presentar pruebas y el derecho a la defensa, entre otros (Tribunal Constitucional, Pleno. Sentencia 657/2020). Este derecho es esencial,

otorga a los administrados derechos fundamentales que debe de ser respetados en un proceso para que este se resuelva de manera justa (Cervantes, 2013).

Se refiere a pasos o reglas que se debe de seguir estrictamente la autoridad administrativa, para que el ciudadano no se perjudique. Por ejemplo, una de sus garantías es el derecho a notificación, quiere decir que, el afectado debe de ser informado desde que inicia el procedimiento hasta que culmina. Estos tienen el derecho de también presentar sus pruebas que crean necesarios antes que se tome una decisión. La autoridad administrativa no debe de tener prejuicios ni mucho menos favoritismo.

Así mismo, la resolución o decisión que tome la autoridad administrativa tiene que estar de la mano con el debido procedimiento, puesto a que debe de estar debidamente motivado en base a las normas y reglamentos. Si el usuario o administrado no esta conforme con la decisión tomada, debe de haber formas de impugnarla o solicitar nuevamente su revisión.

Por lo que este principio es netamente crucial para el buen funcionamiento de la administración pública y así la transparencia de la administración aumentando la confianza de la ciudadanía.

### **1.2.2.1 Garantía del Plazo Razonable**

La doctrina establece que, este derecho se refiere al tiempo que tiene la administración para resolver la solicitud planteada (Cervantes, 2013). Se entiende como un periodo adecuado para tratar un caso específico y ofrecer una respuesta. El plazo máximo en el procedimiento administrativo no debe superar de treinta días hábiles, abarcando desde el inicio del procedimiento hasta dictada la resolución. (TUO de la LEY N° 27444, 2021, artículo 153).

Es una garantía del debido procedimiento administrativo, hace incapie a que los procedimientos administrativos se absuelvan dentro de un tiempo tolerable. Evitar que se dilate o prolongue indefinidamente el tiempo, lo que podría causar incomodidad en las personas involucradas. Por lo que, gracias a esta garantía, los procedimientos tienen

tienen plazos establecidos, haciendo que los administrados sepan esperar el tiempo adecuado para su procedimiento y hasta cuando se tomaran las decisiones a su respectivo reclamo.

En Sedachimbote S.A, se rige por la Ley de procedimientos administrativos 27444, al ser una autoridad administrativa, por lo que sus procedimientos deben ser obsueltos en treinta días hábiles, tal como señala la norma, que no puede exceder los treinta días, así mismo, también se rigen por la Resolución de Consejo Directivo 015-2023-SUNASS-CD, el mismo que estipula en su artículo 21°, que una vez presentado el reclamo por el usuario, la resolución debe expedirse dentro de treinta días hábiles. De lo contrario caerá en silencio administrativo, entendiéndose el reclamo como fundado, según el artículo 25° del mismo cuerpo normativo. Por lo que, esta garantía es de suma importancia, tanto para el administrado como para la autoridad administrativa.

### **1.2.2.2 Garantía de Notificación**

No es suficiente con que la voluntad administrativa se exprese mediante un dictamen. Dicho dictamen debe de ser comunicado al administrado para que produzca efectos, cumpliendo así con el requisito de eficacia. Por lo contrario, el administrado no estará obligado por su contenido al no tener conocimiento de él (Cervantes, 2013; Gordillo, 2010). La jurisprudencia establece que, este derecho consiste en informar o dar a conocer al administrado sobre la decisión adoptada para surgir efectos (Tribunal Constitucional, 2022, Pleno. Sentencia 159/2022). Es importante destacar que, la notificación administrativa debe de realizarse en un plazo de 5 días hábiles de la emisión del acto. Un acto se considera eficaz a partir de la notificación efectuada en día y hora hábil (TUO de la LEY N° 27444, 2021, artículo 16, artículo 18, artículo 24). Esta garantía asegura que las personas que iniciaron un procedimiento sean informadas de manera clara y sobre todo oportuna sobre su procedimiento. Pues al ser notificado de manera correcta, se permite ejercer el derecho de impugnar a la decisión y se eficaz. Las formas más usadas en la EPS Sedachimbote es la notificación de manera personal y virtual, es decir por correo electrónico, en la resolución de consejo directivo 015-

2023 Sunass, indica en su artículo 21.2, que una vez expedida la resolución, la EPS tiene plazo de cinco días hábiles para notificar. El usuario tiene que expresar su autorización de que se le notifique por correo, de lo contrario, la notificación será de manera personal.

La resolución notificada por correo electrónico se entenderá por efectuada cuando se reciba la respuesta por parte del accionante. En caso no haya respuesta de recepción por el medio de correo electrónico en dos días hábiles una vez notificado, se procederá a notificar de forma personal, si en caso no encontrase a nadie en el predio, se dejará bajo puerta.

### **1.2.2.3 Garantía a Una Decisión Motivada**

Significa que, la motivación forma parte del acto administrativo y debe estar fundamentado en hechos como también en normas jurídicas (TUO de la LEY N° 27444, 2021. Artículo 3, numeral 4). Este derecho resalta que las acciones del Estado no pueden ser arbitrarias. Por lo tanto, las resoluciones o decisiones tomadas deben de estar respaldadas por la legislación (Tribunal Constitucional , 2020, Pleno. Sentencia 657/2020). Es una obligación inevitable (Cervantes, 2013).

Las decisiones tomadas por las entidades administrativas deben de estar sujetadas a las normas. Quiere decir que, las resoluciones o decisiones de la autoridad administrativa debe de ser comprensible explicando el por que se tomo esa decision.

La normativa que regula la EPS Sedachimbote S.A. conforme SUNASS son tres, la primera es la Resolución De Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, que es el texto único ordenado del reglamento de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento y la segunda normativa es Resolución De Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD que es el texto único ordenado del reglamento general de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento y por último Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA que abarca para los reclamos por Valores Máximos Admisibles (VMA). En base a las normativas antes mencionadas la EPS debe de centrarse al momento de emitir una resolución. Con el fin de no afectar a los usuarios. Los lineamientos resolutivos del TRASS ayudan a los usuarios y a las EPS a una mejor interpretación

de la normativa. La falta de motivación puede llevar a sanciones perjudicables para la EPS, así como también pueden aumentar las apelaciones o reconsideraciones y se cometería una violación a los derechos de los usuarios.

Las autoridades administrativas no deben de actuar arbitrariamente, se deben de sustentar citando las normas antes mencionadas, que artículos se han infringido.

En ese orden de ideas, al pasar por alto esta garantía, la EPS estaría incurriendo en la falta de razonamiento sólido, lógico y sobre todo jurídico, esto genera una decisión inválida.

#### **1.2.2.4 Garantía de Impugnar Resoluciones**

Esta garantía se manifiesta a través de los recursos administrativos, que se presentan contra la resolución de primera instancia, cuando se considera que no se ha abordado de manera adecuada (Cervantes, 2013). Esto significa que el usuario perjudicado por la decisión de la resolución de primera instancia tiene la posibilidad de impugnar ante el mismo órgano que emitió la resolución, solicitando una nueva revisión o que el caso sea elevado a una autoridad superior. Por lo tanto, se presenta un recurso contra el acto que se considera lesivo a un derecho, permitiendo así su contradicción (TUO de la LEY N° 27444, 2021, artículo 217).

Es una garantía que asegura a los usuarios que iniciaron un procedimiento tengan una decisión que sea revisada nuevamente por un superior jerárquico y que la decisión sea justa mediante los recursos administrativos.

Conforme la Ley de Procedimientos Administrativos General, artículo 2018, son dos:

##### **➤ Recurso de Reconsideración**

Se presenta ante el mismo órgano que emitió el acto administrativo. Tiene la finalidad de reexaminar nuevamente el expediente, presentar nueva prueba para que sea valorado al momento del dictamen (Gordillo, 2010).

Este recurso tiene plazo de presentación de quince días hábiles, después de notificado la resolución del acto administrativo. Así mismo, la normativa de Sedachimbote S.A. Resolución De Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, especifica que, las

resoluciones que fueron notificadas bajo puerta, el conteo para la presentación de este recurso de reconsideración sería a partir del día hábil siguiente de vencido el plazo para emitir resolución y del último plazo de notificación, por lo cual no se tendrá por extemporáneo mientras este dentro del plazo. La EPS cuenta con quince días hábiles para emitir la resolución de reconsideración.

Es conveniente para las EPS, ya que permite que revisen nuevamente lo actuado y ajusten su decisión. Facilitando la rectificación de posibles fallos hecho como de derecho.

#### ➤ **Recurso de apelación**

Este recurso de interpondrá cuando se requiera una diferente interpretación de puro derecho (TUO de la LEY N° 27444, 2021).

El plazo para presentar este recurso es igual al que la reconsideración de quince días. Pasado los quince días, la EPS recibe las apelaciones de los usuarios, sin embargo, estos son declarados extemporáneos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS). Las decisiones del TRASS materializado en las resoluciones de segunda instancia, hacen ver a la EPS en que parte del proceso están fallando y sirve como jurisprudencia para sus próximas resoluciones a emitir.

### **1.2.3 Reclamos Comerciales**

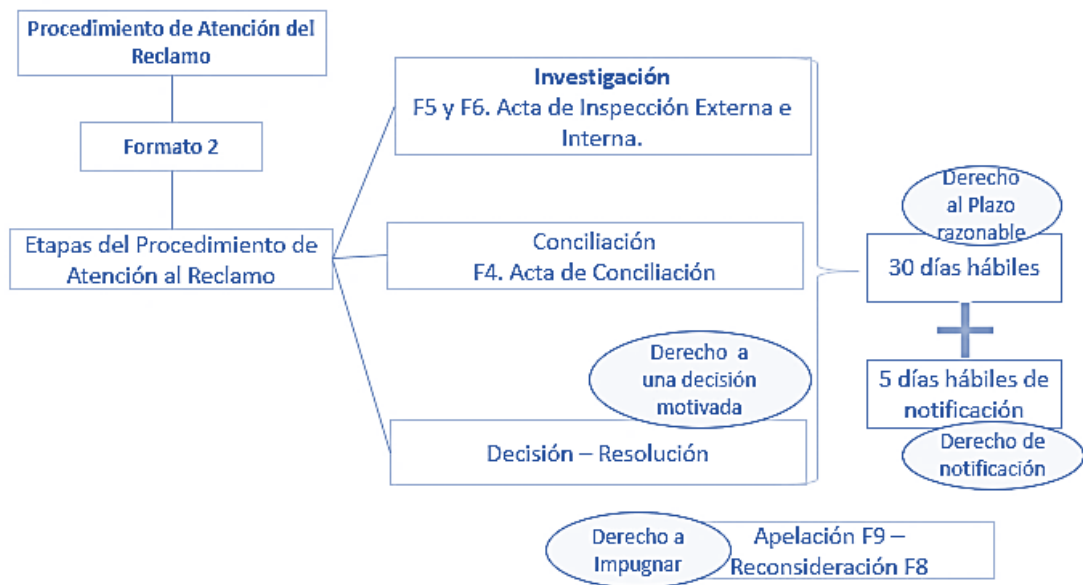
Para, Julián & Ana (2022), se trata de la situación en la que los usuarios de una empresa manifiestan su desacuerdo con un servicio deficiente mal dado. Este derecho, forma parte del derecho de petición, permite a cualquier persona, ya sea de manera individual o colectiva, presentar su solicitud ante una autoridad. La respuesta a dicha petición debe de proporcionarse dentro de un plazo establecido por la ley (Constitución Política del Perú, 1993, artículo 2.20). Asimismo, los reclamos ante una empresa prestadora de servicio de agua y saneamiento incluyen los reclamos operacionales, comercial relativo a la facturación, reclamo comercial no relativo a la facturación (Sunass, 2023, Resolución De Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, Artículo 2).

- **Reclamo Operacional:** Para este tipo de reclamo se refiere a aquellos problemas que se necesita de ingenieros, técnicos, uso de herramientas, por ejemplo, el atoro en conexión domiciliaria, fugas.
- **Reclamo Comercial Relativo a la Facturación:** Son los que afectan directamente el monto a pagar. Por ejemplo, la categoría de unidad de uso (domiciliaria, domestica o Industrial) no corresponde, consumo elevado, el promedio está mal tomado, etc.
- **Reclamo comercial no relativo a la facturación:** Se refieren a la falta de atención a una solicitud que afecta indirectamente la facturación o limita el acceso al servicio. Por ejemplo, no se instaló a tiempo la conexión del servicio, no se entregó el recibo.

#### 1.2.4 Sedachimbote S.A.

Es una Empresa Prestadora de Servicios (EPS) de agua y saneamiento, de propiedad estatal que opera bajo un régimen de derecho privado. Su área de servicio incluye las ciudades de Chimbote, Casma y Huarney. La junta general de accionista está integrada por tres municipalidades, mientras que el directorio consta de tres miembros. Esta EPS se clasifica como parte del grupo de empresas prestadoras grande 2, ya que cuenta con 40,000 a 100,000 conexiones. En el año 2022, proporciono servicio de agua a una población de 282.490 personas y servicio de alcantarillado a 272.301, en las localidades de Chimbote, Nuevo Chimbote, Casma y Huarney. La EPS tiene planes de aumentar su cobertura poblacional en su jurisdicción, y uno de sus objetivos específicos es mejorar la calidad de los servicios de agua y alcantarillado (Sedachimbote S.A, 2023).

#### 1.2.5 Procedimiento de Reclamos en Sedachimbote S.A. (Diagrama de Flujo).



Fuente: Elaborado por el autor

## 2. Justificación del Problema

Esta investigación tiene justificación **científica**, puesto a que constituye un aspecto fundamental para el adecuado funcionamiento de cualquier entidad pública o privada que preste servicios a los ciudadanos, se justifica no solo por su pertinencia práctica en la mejora de los procesos administrativos de la empresa, sino también por su aporte al conocimiento académico en el campo del derecho administrativo. Así mismo, se justifica desde una perspectiva **teórica**, ya que aportara al conocimiento existente sobre el debido procedimiento administrativo, explorando las formas en que este procedimiento puede verse afectado, enriqueciendo las teorías vinculadas, permitiendo identificar posibles deficiencias en la práctica administrativa. En el ámbito **práctico**, esta investigación no solo buscara determinar si se vulnera el debido procedimiento administrativo en los reclamos de los usuarios de la empresa en cuestión, sino que también tiene busca concientizar a las EPS a nivel nacional sobre la importancia de agilizar los procesos de reclamos comerciales en lo relativo a la facturación, respetando siempre las garantías del debido procedimiento. Desde una perspectiva **Social**, ya que los resultados de esta investigación beneficiaran a una parte de la comunidad, entre ellos son los usuarios de Sedachimbote S.A. esto se traduce a una mejor gestión de sus reclamos, asegurando que se respete el debido proceso en la

resolución de sus problemas. Por último, **metodológica**, porque permitirá obtener una visión profunda y detallada del procedimiento administrativo de reclamos comerciales en las EPS, gracias a las técnicas seleccionadas que son las adecuadas para explorar el problema. Por lo tanto, es fundamental investigar el problema identificado, ya que esto facilitará que los usuarios de Sedachimbote S.A. accedan a un proceso justo y eficiente y les permitirá conocer sus derechos. Al mismo tiempo, ayudara a la empresa a adherirse a las pautas del debido procedimiento administrativo en el manejo de reclamos. Esta información también ofrecerá información relevante al lector para apoyar a sus futuros estudios. Así se busca identificar la vulneración del debido procedimiento administrativo en los reclamos comerciales relativo a la facturación de los usuarios de Sedachimbote S.A en 2024.

### **3. Problema**

#### **3.1. Realidad Problemática**

Para entender el problema es importante señalar que, todas las personas tienen el derecho a acceder a un suministro de agua y servicio de saneamiento que sean adecuados y de buena calidad para el uso doméstico. Este derecho ha sido reconocido por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Organización Mundial de la Salud, 2023). Por esta razón, es responsabilidad del estado fomentar la sostenibilidad del recurso hídrico, mediante los gobiernos locales, entre los cuales se encuentra el desarrollo de sistemas de saneamiento (Constitución Política del Perú, 1993, Artículo 7 y Artículo 195). Por lo tanto, las organizaciones responsables de ofrecer estos servicios son las empresas que suministran agua y saneamientos, las cuales están sujetas a regulación, supervisión y fiscalización por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). En el distrito de Chimbote, la entidad encargada de ofrecer el servicio de agua y saneamiento es la EPS SedaChimbote S.A. quien no está ajeno de seguir las garantías del debido procedimiento.

Se precisa que, en el Benchmarking regulatorio 2022, de Empresas Prestadoras establece el ranking de Empresas Prestadoras Grande 2. Esta clasificación ubica, en el año 2021 a la empresa SedaChimbote S.A. en el segundo lugar con un índice de 100.00% en la gestión de atención a usuarios (SUNASS, 2022). Para el año 2023, la sitúa a la EPS SedaChimbote S.A. en el noveno puesto de Empresas Prestadoras, así señala según el ranking de Empresas Prestadoras Grande 2 (SUNASS, 2023).

Se observa que SedaChimbote S.A., ha experimentado una notable caída en su ranking de evaluación de desempeño, lo cual es alarmante tanto para la empresa como para la comunidad de Chimbote. Es importante señalar que la población anualmente crece, esto implica que el número de usuarios registrados en esta EPS también aumentara. Sin embargo, la cobertura no es adecuada, muchos usuarios acuden a las ventanillas de atención al cliente expresando su descontento por las altas facturas, señalando que no recibieron el servicio o que este fue interrumpido, entre otros inconvenientes que afectan al usuario y hacen que acudan a hacer sus reclamos.

El Diario de Chimbote (2021), reporto que las tarifas de consumo de agua resultaron excesivas, lo que provoco el descontento de los habitantes. Además, menciono que una de las afectadas presento su reclamo, pero no recibio una respuesta adecuada, siendo que, la usuaria esta obligada a pagar el monto facturado con el fin de evitar llevar un procedimiento a su reclamo. Como resultado, se ha registrado un alto volumen de reclamaciones en la EPS. Tal situación ocasiona una elevada carga de trabajo por parte del personal técnico, operativo y profesional, esto genera que la carga se acumule, ocasionando que se salten los pasos del debido procedimiento administrativo, realizando las resoluciones con carencia del derecho de motivación, trasgrediendo el plazo razonable para emitir la resolución o incluso pudiendo llegar a notificaciones fuera de plazo. Esto afecta al correcto debido procedimiento administrativo de los reclamantes, derecho que otorga a los administrados las garantías debidas de un procedimiento, ya que se les debe de garantizar un proceso justo, incluyendo el derecho de motivación, plazo razonable, ser notificados y a impugnar resoluciones.

El Perú es un estado constitucional, lo que hace esencial analizar la problemática relacionada con la violación del debido procedimiento administrativo en reclamos comerciales relativo a la facturación realizadas por los usuarios insatisfechos que buscan recibir un proceso justo, por parte de la empresa Sedachimbote S.A.-Chimbote.

### **3.2. Enunciado del Problema**

¿Se vulnera el debido procedimiento administrativo en reclamos comerciales relativo a la facturación de los usuarios, como es el derecho al plazo razonable, derecho de ser notificado, derecho a una decisión motivada y el derecho a impugnar resoluciones, en Sedachimbote S.A. – Chimbote 2024?

## **4. Conceptuación**

- **Debido procedimiento administrativo:**

Se define como un conjunto de acciones y gestiones. Se puede realizar en diferentes entidades, que culmina en un acto administrativo. Genera obligaciones, efectos jurídicos y derechos para los administrados. (TUO de la LEY N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, 2021, Artículo 29).

Las personas con capacidad civil, pueden participar en el procedimiento administrativo. Ante estos casos los titulares pueden ser representados con consentimiento correspondiente. El procedimiento administrativo se centra en la acción, asegurando que cada paso respete las garantías del debido procedimiento (Gordillo, 2010)

- **Reclamos:**

El termino reclamo tiene su origen en el latín *reclamāre*, que se compono de *re-* 're-' (de nuevo) y *clamāre* (gritar, llamar). Se utiliza para expresar oposición a lo que se considera injusto, ya sea de forma escrita o verbal (Real Academia Española, 2023).

Para, Julián & Ana (2022), se refiere a la situación en la que los clientes o usuarios ante una empresa manifiestan disconformidad respecto a un servicio deficiente, materializando en reclamos.

El reclamo es un derecho de toda persona, se encuentra contemplado como el derecho de petición. Este derecho permite que se realice una solicitud ante una autoridad, ya sea de manera individual o colectiva. La respuesta a un reclamo debe de proporcionarse en un tiempo establecido por la ley (Constitución Política del Perú, 1993, artículo 2.20).

- **Definición de plazo razonable:**

Se refiere al periodo o tiempo que toma la administración para abordar el reclamo en cuestión (Cervantes, 2013).

- **Definición del derecho a la Notificación:**

Indica que la decisión tomada por la empresa debe de ser comunicada al administrado para que sea efectiva y cumpla con el requisito de eficacia. Si esto no ocurre, el contenido no será obligatorio, ya que el administrado no tendrá conocimiento de ello (Cervantes, 2013; Gordillo, 2010).

- **Definición del derecho a una decisión motivada**

Esto significa que la justificación del acto administrativo debe basarse en hechos y normas legales (TUO de la LEY N° 27444, 2021. Artículo 3, numeral 4).

Este derecho demuestra que las acciones del estado no son arbitrarias. Por lo tanto, las resoluciones emitidas deben fundamentarse en las leyes correspondientes (Tribunal Constitucional, 2020, Pleno. Sentencia 657/2020).

- **Definición de derecho a Impugnar:**

Cuando el usuario considera que la resolución de primera instancia no fue adecuadamente resuelta, se puede impugnar a través de los recursos administrativos disponibles. Estos recursos permiten a los interesados cuestionar dicha decisión (Cervantes, 2013).

- **Resolución:**

Se refiere a un acto administrativo. La autoridad administrativa toma una decisión materializándolo en un documento formal, donde establece los fundamentos legales que respaldan su decisión. Su efecto puede ser positiva o negativa para el usuario. Puede ser impugnada.

- **Sedachimbote S.A.:**

Es una Empresa Prestadora de Servicios (EPS) dedicada de brindar servicio de agua y saneamiento, operando bajo el control del Estado, pero con régimen privado. Su área de cobertura incluye las ciudades de Chimbote, Casma y Huarney (Sedachimbote S.A, 2023).

- **Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS):**

Se encarga de supervisar a las EPS a nivel nacional. Es un organismo regulador público.

## 5. Hipótesis

La EPS Sedachimbote S.A., no vulnera el debido procedimiento administrativo de reclamos comerciales relativo a la facturación presentado por sus usuarios, como el

derecho a la motivación, derecho al plazo razonable, derecho a ser notificado y el derecho a impugnar resoluciones, en el año 2024.

## 6. Objetivos

### 6.1. Objetivo General:

Determinar si la EPS Sedachimbote S.A. vulnera el debido procedimiento administrativo de reclamos comerciales relativo a la facturación presentado por sus usuarios, como el derecho a la motivación, derecho al plazo razonable, derecho a ser notificado y el derecho a impugnar resoluciones, en el año 2024.

### 6.2. Objetivos Específicos:

- Explicar el procedimiento de reclamos comerciales relativos a la facturación de usuarios, en el debido procedimiento administrativos en Sedachimbote S.A, 2024.
- Analizar el cumplimiento del debido procedimiento administrativo como el derecho al plazo razonable, derecho a la notificación, derecho a una decisión motivada y derecho de impugnar resoluciones, en reclamos comerciales relativo a la facturación de usuarios en Sedachimbote S.A, 2024.

## 7. Metodología

### 7.1 Diseño de Investigación

La investigación se desarrollará bajo el parámetro **cualitativo**, con alcance **descriptivo**, según su finalidad es **básica**.

### 7.2 Población y Muestra

➤ **Población:**

Para la presente investigación la población será el conjunto de resoluciones resueltas por el TRASS, de los expedientes elevados por la EPS Sedachimbote S.A 2024.

➤ **Muestra:**

Para la muestra se tomará de manera aleatoria 10 resoluciones resueltas por el TRASS, de los expedientes elevados por la EPS Sedachimbote S.A 2024.

### 7.3 Técnicas e instrumentos de Investigación

➤ **Técnica:**

Análisis Documental

➤ **Instrumento:**

Análisis de Contenido

## 8. Resultados

Se presentará en cuadros diez (10) resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS), verificando si la EPS Sedachimbote S.A. en el presente año cumple con el debido procedimiento administrativo de reclamos comerciales relativo a la facturación de usuarios, como es el derecho al plazo razonable, derecho de ser notificado, derecho a una decisión motivada y derecho de impugnar resoluciones.

<b>DATO: RESOLUCION N° 06273-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA</b>				
<b>FECHA: 22.05.2024</b>				
<b>Parte Accionante: E.U.P.</b>			<b>Suministro: 692979</b>	
			<b>Reclamo: 24560</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	Fecha de reclamo <b>(Derecho de petición)</b>	N° de resolución	Emisión de Resolución <b>(Plazo Razonable)</b>	Fecha de Notificación <b>(Derecho de Notificación)</b>

C1. Concepto Emitido	26.06.2023	0976-2023 <b>(Debe de estar Motivado)</b>	10.08.2023	16.08.2023 (bajo puerta)
			Fecha Vencimiento para emitir Resolución: 11.08.2023	Fecha máxima de notificación: 17.08.2023
Breve Descripción del Reclamo: Cuestiona concepto de Corte y Reapertura.				
Reconsideración F. 8 - Fecha <b>(Derecho a Impugnar)</b>	N° de Res. impugnada	Fecha de Resolución en 15 días hábiles <b>(Plazo Razonable)</b>	Fecha de Notificación <b>(Derecho de Notificación)</b>	Fecha Apelación <b>(Derecho a Impugnar)</b>
27.11.2023	0976-2023 N° de Res. de Rec. 0389-2023	20.12.2023	22.12.2023	12.01.2024
<b>Fecha máxima:</b> 11.09.2023		<b>Fecha máxima:</b> 20.12.2023	<b>Fecha máxima:</b> 29.12.2023	
Descripción de Reconsideración: Usuario indica que, no se le notifico dentro del plazo su resolución, así como el corte del servicio y el recibo no le llego.				
La Resolución del TRASS, resuelve declarar Infundado la solicitud de SAP, y confirmar la resolución N° 389-2023 que declarar Improcedente por extemporáneo.				

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

<b>Dato: RESOLUCIÓN N°10561-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 2</b>				
<b>Fecha: 08.08.2024</b>				
<b>Parte Accionante: C.M.F.</b>			<b>Suministro: 270084</b> <b>Reclamo: 253285</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	Fecha de reclamo <b>(Derecho de Petición)</b>	N° de resolución	Emisión de Resolución <b>(Plazo Razonable)</b>	Fecha de Notificación <b>(Derecho de Notificación)</b>

A.1 – Consumo Medido	06.05.2024	992-2024 <b>(Debe de estar Motivado)</b>	22.05.2024  Fecha Vencimiento para emitir Resolución: 18.06.2024	23.05.2024 (reclamante)  Fecha máxima para notificar: 29.05.2024
Breve Descripción del Reclamo: Cuestiona facturación elevada.				
Apelación Formato N°9 <b>(Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 06.06.2024			
La Resolución del TRASS, resuelve declarar Infundado el reclamo respecto al consumo facturado en el mes de mayo 2024.				

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

<b>Dato: RESOLUCIÓN N°06224 -2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 1</b>				
<b>Fecha: 02.05.2024</b>				
<b>Parte Accionante: A.M.M.F.</b>			<b>Suministro: 277252</b> <b>Reclamo: 252543</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	<b>Fecha de reclamo (Derecho de Petición)</b>	<b>N° de resolución</b>	<b>Emisión de Resolución (Plazo Razonable)</b>	<b>Fecha de Notificación (Derecho de Notificación)</b>
A.2 – Consumo Promedio	16.01.2024	384-2024 <b>(Debe de estar Motivado)</b>	27.02.2024  Fecha máxima de vencimiento para emitir resolución: 27.02.2024	29.02.2024 (entregado al hijo)  Fecha máxima para notificar: 05.03.2024

Breve Descripción del Reclamo: No está de acuerdo con el promedio aplicado.	
<b>Apelación Formato N°9 (Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 04.03.2024
La resolución del TRASS resuelve declarando Infundado el reclamo del consumo facturado.	

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

<b>Dato: RESOLUCION N°10529-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 2</b>				
<b>Fecha: 08.08.2024</b>				
<b>Parte Accionante: E.E.S.O.</b>			<b>Suministro: 4249449</b>	
			<b>Reclamo: 25754</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	<b>Fecha de reclamo</b> <b>(Derecho de Petición)</b>	<b>N° de resolución</b>	<b>Emisión de Resolución</b> <b>(Plazo Razonable)</b>	<b>Fecha de Notificación</b> <b>(Derecho de Notificación)</b>
A.1-Consumo Medido	04.04.2024	0262 -2024 <b>(Debe de estar Motivado)</b>	16.05.2024	23.05.2024 (entregado bajo puerta)
			Fecha máxima de vencimiento para emitir resolución: 17.05.2024	Fecha máxima para notificar: 23.05.2024
Breve Descripción del Reclamo: No está de acuerdo con el consumo facturado y solicita la verificación posterior del medidor.				
<b>Apelación Formato N°9 (Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 17.06.2024			

La resolución del TRASS, después de analizado, resuelve declarar improcedente por extemporáneo el recurso de apelación.

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

<b>Dato: RESOLUCION N° 09812 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA</b>				
<b>Fecha: 15.08.2024</b>				
<b>Parte Accionante: G.M.R.</b>			<b>Suministro: 181246</b>	
			<b>Reclamo: 253366</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	<b>Fecha de reclamo (Derecho de Petición)</b>	<b>N° de resolución</b>	<b>Emisión de Resolución (Plazo Razonable)</b>	<b>Fecha de Notificación (Derecho de Notificación)</b>
B.1- Tipo de Tarifa	08.05.2024	1055 -2024 <b>(Debe de estar Motivado)</b>	27.05.2024	29.05.2024 (entregado bajo puerta)
			Fecha máxima de vencimiento para emitir resolución: 20.06.2024	Fecha máxima para notificar: 03.06.2024
Breve Descripción del Reclamo: No está conforme con la tarifa aplicada, ya no tiene negocio hace mucho tiempo.				
Apelación Formato N°9 <b>(Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 14.06.2024			
El TRASS después de analizado el expediente de reclamo, resuelve declarar improcedente por extemporáneo el reclamo respecto al consumo facturado en los meses de enero y febrero 2024, así mismo, declarar infundado el reclamo respecto al tipo y numero de unidades de uso en los meses de marzo, abril y mayo 2024.				

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

<b>Dato: RESOLUCION N° 08807 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA</b>				
<b>Fecha: 24.07.2024</b>				
<b>Parte Accionante: J.J.S.V.</b>			<b>Suministro: 67623</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	<b>Fecha de reclamo (Derecho de Petición)</b>	<b>N° de resolución</b>	<b>Emisión de Resolución (Plazo Razonable)</b>	<b>Fecha de Notificación (Derecho de Notificación)</b>
<b>Anexo 4</b> VMA Valores Máximos Admisibles	06.03.2024	686 -2024  <b>(Debe de estar Motivado)</b>	15.04.2024	17.04.2024 (entregado a reclamante)
			Fecha máxima de vencimiento para emitir resolución: 19.04.2024	Fecha máxima para notificar: 22.04.2024
Breve Descripción del Reclamo: No está Conforme con el cobro de VMA				
<b>Apelación Formato N°9 (Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 18.04.2024			
El TRASS resuelve declarar infundado el reclamo respecto al cargo por VMA incluido en las facturaciones de febrero y marzo 2024.				

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

<b>Dato: RESOLUCION N° 04369 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA</b>	
<b>Fecha: 03.04.2024</b>	
<b>Parte Accionante: J.J.V.B</b>	<b>Suministro: 24860</b> <b>Reclamo: 252486</b>

<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	Fecha de reclamo <b>(Derecho de Petición)</b>	N° de <b>resolución</b>	Emisión de Resolución <b>(Plazo Razonable)</b>	Fecha de Notificación <b>(Derecho de Notificación)</b>
A.2-Consumo Promedio	10.01.2024	309 -2024  <b>(Debe de estar Motivado)</b>	20.02.2024	20.02.2024 (entregado a reclamante)
			Fecha máxima de vencimiento para emitir resolución: 21.02.2024	Fecha máxima para notificar: 27.02.2024
Breve Descripción del Reclamo: No está Conforme con el consumo promedio.				
Apelación Formato N°9 <b>(Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 12.03.2024			
El TRASS resuelve declarando infundado el reclamo respecto al consumo facturado en enero 2024, improcedente respecto al retiro del medidor.				

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

<b>Dato: RESOLUCION N° 06960 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA</b>				
<b>Fecha: 11.06.2024</b>				
<b>Parte Accionante: F.H.E.M.</b>			<b>Suministro:617425</b> <b>Reclamo: 253127</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	Fecha de reclamo <b>(Derecho de Petición)</b>	N° de resolución	Emisión de Resolución <b>(Plazo Razonable)</b>	Fecha de Notificación <b>(Derecho de Notificación)</b>
A3. Asignación de Consumo	08.04.2024	850-2024  <b>(Debe de estar Motivado)</b>	02.05.2024	03.05.2024 (entregado a reclamante)
			Fecha máxima de	Fecha máxima para notificar:

			vencimiento para emitir resolución: 21.05.2024	09.05.2024
Breve Descripción del Reclamo: Cuestiona el consumo asignado.				
Apelación Formato N°9 <b>(Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 07.05.2024.			
El TRASS, resuelve declarando infundado el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de abril 2024 y ordena a la EPS dar atención a la solicitud de instalación de medidor.				

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

Dato:				
<b>RESOLUCION N° 07958-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 1</b>				
<b>Fecha: 11.06.2024</b>				
<b>Parte Accionante: J.R.H</b>			<b>Suministro: 375320</b> <b>Reclamo: 25556</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	<b>Fecha de reclamo (Derecho de Petición)</b>	<b>N° de resolución</b>	<b>Emisión de Resolución (Plazo Razonable)</b>	<b>Fecha de Notificación (Derecho de Notificación)</b>
A.1-Consumo Medido	12.02.2024	0165-2024 <b>(Debe de estar Motivado)</b>	12.03.2024	14.03.2024 (Entregado bajo puerta)
			Fecha máxima de vencimiento para emitir resolución: 25.03.2024	Fecha máxima para notificar: 19.03.2024
Breve Descripción del Reclamo: Cuestiona el mes atípico febrero 2024, por ser elevado.				

Apelación Formato N°9 <b>(Derecho de Impugnación)</b>	Presento en la fecha 21.03.2024.
El TRASS, resuelve declarar infundado el reclamo respecto al consumo medido.	

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

Dato: <b>RESOLUCION N° 06831 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA</b>				
Fecha: <b>06.06.2024</b>				
Parte Accionante: <b>E.O.C.M.</b>			Suministro: <b>627314</b>	
			Reclamo: <b>252665</b>	
<b>Reclamo Comercial</b> Tipología	Fecha de reclamo <b>(Derecho de Petición)</b>	N° de resolución	Emisión de Resolución <b>(Plazo Razonable)</b>	Fecha de Notificación <b>(Derecho de Notificación)</b>
A.1-Consumo Medido + C3. Intereses y Moras	05.02.2024	486-2024  <b>(Debe de estar Motivado)</b>	15.03.2024	19.03.2024 (correo electr.) 20.03.2024 (bajo puerta)
			Fecha máxima de vencimiento para emitir resolución: 18.03.2024	Fecha máxima para notificar: 22.03.2024
Breve Descripción del Reclamo: cuestiona facturación elevada y intereses y moras.				
Apelación Formato N°9 <b>(Derecho de Impugnación)</b>	Presenta en la fecha 17.05.2024			
El TRASS, resuelve declarar fundado el reclamo respecto del cargo por “Intereses y Moras”, así mismo, infundado el reclamo respecto al consumo facturado en febrero 2024				

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

## **9. Análisis y Discusión**

En esta sección, se analizará las diez (10) resoluciones del TRASS, evaluadas con su expediente subidas a la página de SUNASS, las resoluciones se tomaron de usuarios del servicio de agua y alcantarillado perteneciente a la EPS Sedachimbote S.A. con el fin de concluir si la EPS en mención, cumple con el debido procedimiento administrativo.

En la resolución N° 06273-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, se constata en la resolución de primera instancia como en reconsideración del reclamo que la EPS aplicó correctamente las normativas de la Resolución De Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, y la Resolución De Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, respondiendo a lo mencionado por el accionante, aplicando la garantía de motivación, notificación, plazo razonable y de Impugnación. Motivo por el cual el TRASS, resuelve INFUNDADA respecto al silencio Administrativo Positivo y Confirma la Resolución 0389 – 2023, que declara IMPROCEDENTE POR EXTEMPORÁNEO, el recurso de reconsideración.

En la siguiente resolución N°10561-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 2, se realizaron las inspecciones internas y externas mediante Formato 5 y 6, constatando que el suministro se encuentra en buen estado y sin fugas. Así mismo, la EPS Sedachimbote cumple con adjuntar el Reporte de Control Operacional y el Informe Técnico Operacional, esto asegura que el medidor refleja el consumo que usuario realiza. Por lo tanto, la resolución emitida N° 992-2024, aplico correctamente las normas, determinando el volumen a facturar por diferencias de lecturas. Motivo por el cual el TRASS resuelve INFUNDADO, dando por agotado la vía administrativa.

Analizando la resolución N° 06224 – 2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 1, si bien la normativa de la EPS Sedachimbote, Resolución De Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, en el artículo 93°, indica que, al no haber medidor que registre el consumo efectuado por el usuario, se facturara por promedio histórico. El

promedio se tomará de las últimas seis lecturas validas. El TRASS en su resolución declara INFUNDADO el reclamo presentado por el usuario. Puesto a que la EPS aplico correctamente el promedio histórico, calculando los meses de julio a diciembre 2023, dividido entre seis, lo que daría como resultados los 27m3. Así mismo, se observa que la EPS en este reclamo si cumple con las garantías del debido procedimiento administrativo.

La resolución N°10529-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 2, desde el inicio del trámite, el usuario solicita la verificación posterior del medidor (VPM) Formato 7. Revisado el expediente, el resultado de la verificación posterior del medidor da como operativo. La normativa de SUNASS indica que, el resultado de la VPM determina que se encuentra operativo o sub registra, el reclamo será declarado infundado. Por lo que, la EPS, resolvió correctamente el reclamo. Así mismo, el TRASS, señala al artículo 147.1 de la ley N° 27444, los plazos fijados son improrrogables. Al haberse notificado la resolución de primera instancia, en la fecha 16.05.2024, la apelación debió ser presentada como máximo en la fecha 14.06.2024. sin embargo, se presentó Formato N° 9 en la fecha 17.06.2024. La EPS cumple con elevar al TRASS la apelación (garantía de Impugnación) pese a estar fuera de plazo, por tal motivo el TRASS resuelve IMPROCEDENTE POR EXTEMPORÁNEO.

La resolución N° 09812 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, evaluado su expediente, de las inspecciones realizadas, programadas en el Formato 2 – presentación de reclamo, se verifica que no existe actividad comercial, el área que antes funcionaba un negocio de menú, se encuentra desocupado. exLa resolución presente del TRASS, señala que son dos los requisitos para para proceder el cambio de tarifa, el primero es la comunicación por parte del usuario y el segundo la verificación de tiene que hacer la EPS. Así mismo, se aplicó los lineamientos resolutivos del TRASS, resolución N° 001-2020-SUNASS-TRASS/LINEAMIENTOS, indica que, no basta que el área donde funcionaba un negocio este desocupado, si no que se debe de probar función de vivienda permanente y sin fines de lucro. Por tal motivo, la EPS no procede al cambio de tarifa y el TRASS declara INFUNDADO, lo pretendido por el usuario.

Por otro lado, la EPS Sedachimbote tiene el deber de cobrar a los Usuarios no Domésticos, un adicional por las cargas contaminantes que van al sistema de alcantarillado siempre y cuando estos superen los parámetros de VMA. Dichos parámetros lo establecen el reglamento de VMA Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA, en el anexo 1. La toma inopinada realizadas por un laboratorio acreditado arrojó los resultados, siendo estos mayores a lo establecido por la norma. Motivo por el cual en la resolución N° 08807 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, el TRASS, declara INFUNDADO el reclamo por VMA. En ese sentido, la EPS en cuestión, resolvió motivadamente su resolución, cumpliendo con el debido procedimiento administrativo en este reclamo.

En la resolución N° 04369 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, el TRASS, indica que la EPS Sedachimbote no registro diferencias de lecturas validas en el mes reclamado. Por lo que, al no haber diferencias de lecturas validas se debe de aplicar promedio histórico de consumo, por lo que el sistema de la EPS aplico promedio de 43m<sup>3</sup>. No obstante, calculado el promedio histórico correcto resulta ser de 110m<sup>3</sup>, es decir, que es mayor a lo facturado por la EPS. Se aplico el artículo 198° de la ley 27444 Procedimiento Administrativo General, que indica, en los procedimientos que se iniciaron por pedido del accionante, la resolución emitida será coherente con lo pedido, sin perjudicar al usuario. Por lo que, el reclamo se resolvió primando el beneficio del usuario. Declarado INFUNDADO.

La normativa de Sunass Resolución De Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, señala que, los predios que nunca se les haya instalado medidor de consumo, se aplicara la asignación de consumo de 20m<sup>3</sup>, para predios domésticos. Esto se aplica por que el predio no cuenta con diferencias de lecturas validas, ni mucho menos promedio histórico de consumo. Motivo por el cual, en la resolución N° 06960 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, el TRASS, confirma la resolución de la EPS Sedachimbote, declarando INFUNDADO el recurso administrativo interpuesto por el accionante.

Cuando un mes resulta ser atípico, la EPS debe de hacer un procedimiento especial para las facturaciones atípicas. En la resolución 07958-2024-SUNASS/TRASS/SALA

UNIPERSONAL 1, el TRASS indica que la EPS Sedachimbote, actuó válidamente la documentación del reclamo, es decir que, su resolución fue bien motivada. Las inspecciones derivadas del reclamo, como las de atípico, no se concretaron por ausencia del accionante, lo cual fue motivo para facturar por diferencias de lecturas, pese a ser atípico. La normativa de SUNASS Resolución De Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, indica que las inspecciones internas como externas son medios de prueba, así mismo si la inspección interna no se puede realizar por causa del usuario la EPS facturara por diferencia de lectura. Consecuentemente el TRASS declara INFUNDADO el reclamo. Se puede apreciar que la EPS en mención, se encuentra cumpliendo con las normativas, así como también cumple con el debido procedimiento administrativo, resolviendo sus reclamos dentro del plazo establecido, así como notificando dentro de los cinco días hábiles y aceptando el ingreso de la impugnación de sus usuarios elevándolos en el plazo determinado a la plataforma del TRASS.

En la resolución N° 06831 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, se aprecia que el usuario reclama dos tipologías. En la resolución del TRASS, menciona que la EPS debió de realizar un informe que detalle mes a mes, con el fin de sustentar el cobro de los intereses y moras, sin embargo, la EPS omitió con realizar dicho informe, de modo que no hay forma como sustentar dicho cobro. Por lo que en ese extremo del reclamo sobre conceptos y moras lo declara FUNDADO. Respecto al consumo medido, el TRASS, considera que la EPS actuó debidamente, ya que no se encuentra alguna anomalía que altere el consumo. Por lo que determina la correcta aplicación de la norma en el extremo del reclamo, declarando INFUNDADO el reclamo presentado por el usuario.

La EPS en mención declaró INFUNDADO los reclamos basándose a las normativas, así como los lineamientos resolutivos de SUNASS, pues como se aprecia en los párrafos antecedentes el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, le dio la razón, observándose la aplicación de la garantía de motivación, no pasando por alto los derechos de los usuarios, por lo que la EPS en este campo ha realizado un trabajo correcto en cuanto al debido procedimiento administrativo.

No obstante, se observa que, en la resolución N° 06831 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, la EPS omitió un informe con el cual sustente el cobro de los intereses y moras, por lo que debe de mejorar en ese aspecto, sustentando mediante un informe, el porqué de los (C3) intereses y moras facturados, para que los reclamos de esa tipología tengan sustento probatorio.

Por otro lado, si bien es cierto, se aprecia que algunas resoluciones fueron emitidas a unos días de vencer, empero se realizaron dentro del plazo establecido por la normativa de la SUNASS, así como la ley N° 27444, acreditándose que la empresa de agua y alcantarillado Sedachimbote si está cumpliendo con la garantía del plazo razonable. Así mismo, después de emitir la resolución, se han notificado en el plazo de cinco días, garantizando el derecho de notificación, dándoles a los usuarios la oportunidad de saber sobre el resultado dictado por la EPS.

Las resoluciones del TRASS confirma que la EPS, está ingresando las apelaciones de sus usuarios, elevándolo a la plataforma de SUNASS en el plazo de cinco días hábiles, garantizando el derecho de impugnar.

La EPS Sedachimbote S.A. cumple con el debido procedimiento administrativo de reclamos comerciales relativo a la facturación de sus usuarios en el año 2024, pese a la carga excesiva que existe en empresa al ser la única EPS en Chimbote, Casma y Huarney con más cuarenta mil usuarios inscritos en su sistema, al pertenecer a las empresas prestadoras grandes 2.

## **10. Procesamiento y análisis de la información.**

El procesamiento y análisis de la información del presente trabajo de investigación fue realizada en el software de Word del Microsoft Office 2019, además, los datos obtenidos a través de los instrumentos serán evaluados de manera alineada con los objetivos del estudio, asegurando su coherencia con el propósito de la investigación.

## 11. Conclusiones

- Se concluye que toda persona sea natural o jurídica, inscrita en una EPS tiene el derecho de reclamar, pudiendo también otorgar a un tercero una carta poder para efectuar un reclamo ante la entidad e iniciar un procedimiento administrativo. Gracias a la Carta Marga del Perú quien protege este derecho de petición o reclamo. La autoridad administrativa no puede vulnerar este derecho, pues tiene que dar respuesta una vez iniciado el procedimiento por el reclamante, sea favorable o no.
- El debido procedimiento administrativo juega un papel fundamental en el campo de la gestión de reclamos comerciales en la EPS Sedachimbote S.A. Al seguir un proceso transparente, limpio y estructurado, se garantiza que los reclamos de los usuarios sean atendidos de manera equitativa y efectiva. La buena práctica aplicada en el debido procedimiento administrativo y sus garantías beneficia tanto a la EPS como a sus usuarios
- Tras el análisis de las 10 resoluciones del TRASS, se puede apreciar que la EPS cumple con el debido procedimiento de reclamos de sus usuarios, las resoluciones de segunda instancia confirman lo emitido en primera instancia por la empresa, en base a las normativas. Demuestra que sigue los lineamientos, manifestando compromiso con la mejora continua. Pues el TRASS, garantiza los derechos de los usuarios de los servicios de saneamiento, siempre prioriza al usuario antes que, a la EPS, dando respuestas fundamentadas.
- Finalmente, se reconoce que los procedimientos que siguen el debido procedimiento administrativo facilitan una solución efectiva de los problemas que pueden surgir entre la EPS Sedachimbote S.A. y los usuarios que presentan sus reclamos ante las ventanillas de atención al cliente. Evitando que se genere

consecuencias negativas que afecten a ambas partes. Poniendo en riesgo la efectividad de la gestión.

## **12. Recomendaciones**

- Se reviso las resoluciones del TRASS, y su expediente subido al sistema de la SUNASS, se observa que las resoluciones de primera instancia fueron emitidas a unos días de vencer. Por lo que, se recomienda implementar medidas. Un sistema de seguimiento a los reclamos que ingresan y están por emitir resolución. Que, cuando los reclamos ingresan, que se atienda lo más pronto posible, no esperar los últimos días para su vencimiento, para que no se acumule la carga y evitar que se trasgreda algún derecho o garantía.
- Es menester indicar que, la orientación al usuario respecto al procedimiento que se llevara con su reclamo es sumamente importante. Se recomienda a la EPS que siempre oriente a sus usuarios para evitar los problemas e incomodidades, respecto a los plazos, de qué manera de le notificara, si tiene otra opción después de que se le notifique su resolución, etc. Ya que, la información clara ayuda a gestionar buenas expectativas y capacita a los usuarios a comprender sus derechos y el proceso que se llevara a cabo.
- Se recomienda que, al ser una empresa que califica en el grupo de empresas prestadoras de servicio grande 2, no se conforme, por lo contrario, que sigan creciendo, así mismo, mejoren cada día más su gestión y cambiar la perspectiva del servicio y atención. Que capaciten al personal de atención al cliente, al personal profesional, técnico, con el fin de que conozcan el proceso de atención para todo tipo de reclamo y evitar vulnerar derechos.
- Finalmente, se observa que en el reclamo por la tipología de C3 - quiebre de intereses moratorios, el TRASS declaro fundado. Motivo por el cual, se

recomienda a la EPS Sedachimbote S.A. para ese tipo de reclamos realizar un informe por el área correspondiente para un mejor sustento donde se pueda demostrar la credibilidad de lo facturado, los meses que adeudaba o por qué motivo se generó los intereses moratorios, tal es así que, se evita de trasgredir algún derecho.

### **13. Agradecimientos**

En primer lugar, agradezco a dios, cuya guía y fortaleza han sido fundamental en este camino. Así mismo, agradecer a mi padre por su constante apoyo y aliento, como también a mi madre, aunque ya no este físicamente conmigo, su amor y enseñanzas perduran en mí. Agradecer a mi hijo por que en cada momento compartido con él me recuerda la importancia de perseguir mis sueños y ser un ejemplo de perseverancia y dedicación.

#### 14. Referencias

- Acuña, I. (2019). *Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018*. [Título de pregrado, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48835>
- Alvarado, T. (2022). *Aplicación del procedimiento especial de tramitación de reclamos y la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad en Lambayeque, 2021*. [ Tesis de Mestria, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/118640>
- Caiche, J. (2016). *El derecho de petición como garantía constitucional, frente a la responsabilidad de las instituciones del estado en el ejercicio de sus funciones*. [Tesis de Maestria, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil], Repositorio Digital UCSG. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5930>
- Castillo, C. (2019). *Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y alcantarillado de la EPS Grau – Sullana*. [ Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo ], Repositorio Digital Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45926>
- Cervantes, D. (2013). *Manuela de Derecho Administrativo* (7° ed.). Perú: Rodhas.
- Congreso de la Republica. (1993). *Constitucion Politica del Peru*. Obtenido de <https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/Constitucion-Agosto-2023.pdf>
- Diario de Chimbote. (16 de noviembre de 2021). *Reclaman Ante Sedachimbote por Montos Elevados en Recibos*.
- Gordillo, A. (2010). *Tratado de Derecho Administrativo*. Buenos Aires.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativo, cualitativo y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Julián, P., & Ana, G. (21 de junio de 2022). Reclamo - Qué es, usos, definición y concepto. Obtenido de <https://definicion.de/reclamo/>
- La Asamblea Legislativa De La Republica De Costa Rica, . (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/17229a.pdf>
- Lara, J. L. (2019). *El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas*. [Tesis de Doctorado, Pontificia Universidad Católica de Chile], Repositorio Institucional. doi:<https://doi.org/10.7764/tesisUC/DER/27544>
- Lizarme R., A. (2021). *Estrategias de administración en la mejora de atención de reclamos de usuarios del servicio de agua potable Moquegua, periodo 2019*. [Tesis de Maestria, Universidad Nacional Agraria La Molina], Biblioteca Agrícola Nacional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12996/4579>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*.
- Organizacion Mundial de la Salud. (13 de septiembre de 2023). *Agua para consumo humano*. Obtenido de Centro de prensa: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>
- Pesantes, J. (2023). *Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejado en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Del Norte], Repositorio Institucional UPN. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/33812>
- Real Academia Española. (2023). *Reclamo*. En Diccionario de la Lengua Española [Edición del Tricentenario]. Obtenido de <https://dle.rae.es/reclamar#VS3AoJM>

- Sedachimbote S.A. (2023). *PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2024-2026*.  
Chimbote. Obtenido de  
<https://www.sedachimbote.com.pe/documentos/PEI%202024-2026.pdf>
- Silva, H. G., Flores, N. W., & Viena, P. J. (2023). *Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en EMAPA San Martín – SUNASS, 2021*. [Tesis de Pregrado, Univesidad Nacional de San Martin], Dspace cris. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/5293>
- SUNASS. (2022). *Benchmarking 2022, de empresas prestadoras*. Lima. Obtenido de <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/08/BENCHMARKING-REGULATORIO-DE-LAS-EPS-2022-DATOS-2021-F.pdf>
- SUNASS. (2023). *Benchmarking Regulatorio 2023 de Empresas Prestadoras*. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5118693/Benchmarking%20Regulatorio%20de%20las%20Empresas%20Prestadoras%202023%20%28datos%202022%29.pdf>
- Sunass. (4 de mayo de 2023). RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 015-2023-SUNASS-CD. (D. O. Peruano, Ed.) *Texto Único Ordenado del Reglamento General de Usuarios de Servicios de Saneamiento*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4512913/RESOLUCI%C3%93N%20N%20015-2023-SUNASS-CD.pdf?v=1683235178>
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 06960 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA*. Lima. Obtenido de [https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=3c493d64-2d7f-4d05-9f71-96d19979eea4&nombre=1126804\\_202427625.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=3c493d64-2d7f-4d05-9f71-96d19979eea4&nombre=1126804_202427625.pdf)
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 10529-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL*. Lima. Obtenido de

[https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=d0e5bc9f-8c19-43a5-8558-3fec40331dfd&nombre=1169318\\_202439504.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=d0e5bc9f-8c19-43a5-8558-3fec40331dfd&nombre=1169318_202439504.pdf)

Tribunal Administrativo de Solucion de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 10561-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 2.* Lima. Obtenido de [https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=b0a44ca3-0210-4bc9-9022-15e332078b52&nombre=1169886\\_202437674.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=b0a44ca3-0210-4bc9-9022-15e332078b52&nombre=1169886_202437674.pdf)

Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 04369 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA.* Lima. Obtenido de [https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=40006455-2f04-4824-bc4f-7d8032d573b6&nombre=1082594\\_202417624.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=40006455-2f04-4824-bc4f-7d8032d573b6&nombre=1082594_202417624.pdf)

Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 06224 -2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL I.* Lima. Obtenido de [https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=46fe81d6-37e9-418f-8c19-0414934c4806&nombre=1100897\\_202416479.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=46fe81d6-37e9-418f-8c19-0414934c4806&nombre=1100897_202416479.pdf)

Tribunal Administrativo de Solucion de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (22 de mayo de 2024). *N° 06273 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA.* Lima. Obtenido de [https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=0d38f561-d930-46fa-8433-eabf7c3a67f3&nombre=1114004\\_202423257.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=0d38f561-d930-46fa-8433-eabf7c3a67f3&nombre=1114004_202423257.pdf)

Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 06831 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA.*

- Lima. Obtenido de  
[https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=c799a84f-b8bc-4aed-bcf9-3ec670abf796&nombre=1124768\\_202431327.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=c799a84f-b8bc-4aed-bcf9-3ec670abf796&nombre=1124768_202431327.pdf)
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 07958 -2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL I*. Lima. Obtenido de  
[https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=34002930-81de-4d7c-838c-2d50398a3112&nombre=1126564\\_202422513.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=34002930-81de-4d7c-838c-2d50398a3112&nombre=1126564_202422513.pdf)
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 08807 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA*. Lima. Obtenido de  
[https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=f28d36fc-6a05-41a7-bbd8-8c0cd1332a18&nombre=1159870\\_202423652.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=f28d36fc-6a05-41a7-bbd8-8c0cd1332a18&nombre=1159870_202423652.pdf)
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. (2024). *N° 09812 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA*. Lima. Obtenido de  
[https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=95c75972-15b3-492a-ab38-797f08330761&nombre=1175225\\_202439633.pdf](https://notificaciones.sunass.gob.pe/notificaciones/util/visualizar-doc?&id=95c75972-15b3-492a-ab38-797f08330761&nombre=1175225_202439633.pdf)
- Tribunal Constitucional . (16 de octubre de 2020). Sentencia N° 657/2020. Lima. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/04925-2017-AA.pdf>
- Tribunal Constitucional. (7 de abril de 2022). Pleno. Sentencia 159/2022. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2022/03394-2021-AA.pdf>
- TUO de la LEY N° 27444. (18 de diciembre de 2021). Ley del Procedimiento Administrativo General. Obtenido de

[https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO\\_27444-PROCED\\_ADMINISTRA-Final.pdf](https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf)

## 1. Formato de Publicación en Repositorio

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

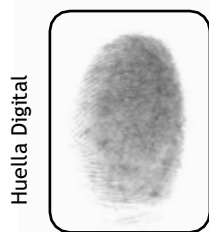
1. Información del Autor					
RODRIGUEZ CASTILLO NAYDA ESTHER		72528915		rodriguez725289@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI		Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación					
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>					
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación					
DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SEDACHIMBOTE S.A. 2024					
5. Programa Académico					
DERECHO					
6. Tipo de Acceso al Documento					
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>3</sup> (info:eu-repo/semantics/openAccess)			<input type="checkbox"/>	
				Acceso restringido <sup>4</sup> (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo					

## A. Originalidad del Archivo Digital

or el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	27	08	2025

## Importante

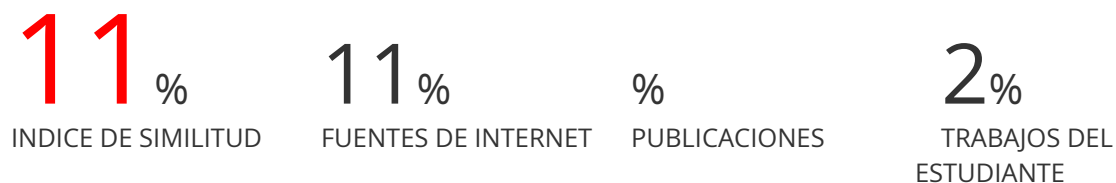
- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

## 2. REPORTE DE SIMILITUD

# DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SEDACHIMBOTE S.A, 2024.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://repositorio.unsm.edu.pe">repositorio.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://notificaciones.sunass.gob.pe">notificaciones.sunass.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://purl.org">purl.org</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
10	<a href="https://www.sunass.gob.pe">www.sunass.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%

11	<a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://andina.pe">andina.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://247newsagency.com">247newsagency.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.portalfio.org">www.portalfio.org</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://www.un.org">www.un.org</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://cdn.nestjs.wipolex.wji.pr.web1.wipo.int">cdn.nestjs.wipolex.wji.pr.web1.wipo.int</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://repositorio.pucp.edu.pe">repositorio.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://www.abogadopenalmadrid.net">www.abogadopenalmadrid.net</a> Fuente de Internet	<1 %

24 Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo <1 %  
Trabajo del estudiante

---

25 [prezi.com](https://prezi.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

26 [up-rid.up.ac.pa](https://up-rid.up.ac.pa) <1 %  
Fuente de Internet

---

27 [www.aderasa.org](https://www.aderasa.org) <1 %  
Fuente de Internet

---

28 [www.gob.pe](https://www.gob.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

29 [www.proinversion.gob.pe](https://www.proinversion.gob.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

30 [kararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr](https://kararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr) <1 %  
Fuente de Internet

---

31 [repositorio.unsaac.edu.pe](https://repositorio.unsaac.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

32 [repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

33 [www.americatel.com.pe](https://www.americatel.com.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

34 [www.nacion.com](https://www.nacion.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

35 [www.slideshare.net](https://www.slideshare.net) <1 %  
Fuente de Internet

---

36 [cintel.org.co](https://cintel.org.co) <1 %  
Fuente de Internet

---

37	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://emapasanmartin.com">emapasanmartin.com</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://revistaenfoques.org">revistaenfoques.org</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://spij.minjus.gob.pe">spij.minjus.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://transparencia.unitru.edu.pe">transparencia.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://www.abogadosvoluntarios.net">www.abogadosvoluntarios.net</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.icab.es">www.icab.es</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://www.muniate.gob.pe">www.muniate.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

