

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



“ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL. EN LIMA. 2017 – 2020”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DERECHO

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

TESISTA:

Bach. ARANDA VILLANUEVA SHAJANY YAJAYRA

ASESOR:

Dr. MANDUJANO RUBIN JOSE LUIS

HUÁNUCO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, a mi madre, por la valentía y el esfuerzo que ha sabido inculcarme.

Agradecimiento

A la Facultad de Derecho, mi alma máter.

Resumen

Esta presente investigación versa sobre el estudio de la desnaturalización del derecho de reclamo del servicio de telecomunicaciones de usuarios ante las empresas prestadoras de dicho servicio; todo ello a partir del estudio de resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, durante el período 2017 – 2020. Ello en mérito a que los usuarios interponen el reclamo, mediante el cual el cobro del servicio se suspende, o en su defecto si el pago por el recibo de servicio ha sido efectuado, se solicita la devolución del monto abonado o la anulación del cobro pendiente de pago, según sea el caso, ello argumentando supuestas fallas en el servicio; no obstante, culminado el procedimiento se verifica que el servicio es prestado correctamente, incluso el mismo funciona durante el período reclamado, siendo que nuestro aparato legal permite al usuario reclamante obtener un resultado favorable mediante resolución emitida por el TRASU que brinda respuesta al recurso de Apelación o Queja que se haya interpuesto.

De acuerdo con los resultados de los objetivos específicos del estudio de las resoluciones, se identificó que un 94% de usuarios sí registraron llamadas durante el periodo de reclamo; un 98% de usuarios demostraron que durante el período de reclamo no se registraron cortes al servicio; y un 100% de usuarios sí registraron funcionamiento durante el período del reclamo, por lo que sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los abonados; conjuntamente con ello, un 90% de resoluciones evidencian la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto facturado durante el período que durase el procedimiento de reclamo, siendo que según la tabla 9, el 88% de casos fueron reajustados, es decir, las operadoras tuvieron que anular la facturación del recibo reclamado o en su defecto, devolver el monto abonado pese al uso del servicio de los usuarios, razón por la cual se concluye en que sí existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

Palabras claves: reclamo, procedimiento administrativo, procedimiento de reclamo, usuario.

Summary

This present investigation deals with the study of the denaturation of the right to claim the telecommunications service of users before the companies that provide said service; all of this based on the study of resolutions issued by the OSIPTEL User Claims Resolution Administrative Tribunal, in Lima, during the 2017-2020 period. It is suspended, or failing that, if the payment for the service receipt has been made, the refund of the amount paid or the cancellation of the pending payment is requested, as the case may be, arguing alleged failures in the service; however, once the procedure is completed, it is verified that the service is provided correctly, even it works during the claimed period, being that our legal apparatus allows the claimant user to obtain a favorable result through a resolution issued by the TRASU that provides a response to the appeal. o Complaint that has been filed.

According to the results of the specific objectives of the resolution study, it was identified that 94% of users did register calls during the claim period; 98% of users demonstrated that during the claim period the users did not record cuts to the service; and 100% of users did register operation during the claim period, for which the provision of the telecommunications service to subscribers is recorded; together with this, 90% of resolutions show the operator's willingness to suspend the collection of the invoiced amount during the period that the claim procedure lasted, and according to table 9, 88% of cases were readjusted, that is, the operators had to cancel the billing of the claimed receipt or, failing that, return the amount paid despite the use of the service by the users, which is why it is concluded that there is an abuse of the right of the users of the public telecommunications service, before the Administrative Tribunal for the Resolution of Claims by OSIPTEL Users, in Lima, 2017 – 2020

Keywords: claim, administrative procedure, claim procedure.

INDICE

<u>Dedicatoria</u>	II
<u>Agradecimiento</u>	III
<u>Resumen</u>	IV
<u>Summary</u>	VI
<u>Introducción</u>	IX
<u>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	11
<u>1.1 Fundamentación del problema de investigación</u>	11
<u>1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos</u>	15
<u>1.3 Formulación de objetivos generales y específicos</u>	15
<u>1.4 Justificación</u>	15
<u>1.5 Limitaciones</u>	16
<u>1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas</u>	16
<u>1.7 Variables</u>	16
<u>1.8 Definición teórica y operacionalización de variables</u>	17
<u>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</u>	18
<u>2.1 Antecedentes</u>	18
<u>2.2 Bases teóricas</u>	19
<u>2.3 Bases conceptuales</u>	46
<u>2.4 Bases epistemológicas, las bases filosóficas, bases antropológicas</u>	47
<u>CAPÍTULO III METODOLOGÍA</u>	49
<u>3.1 Ámbito</u>	49
<u>3.2 Población</u>	49
<u>3.3 Muestra</u>	49
<u>3.4 Nivel y tipo de estudio</u>	49
<u>3.5 Diseño de investigación</u>	50
<u>3.6 Métodos, Técnicas e instrumentos</u>	50
<u>3.7 Validación y confiabilidad del instrumento</u>	51
<u>3.8 Procedimiento</u>	52
<u>3.9 Tabulación y análisis de datos</u>	53
<u>3.10 consideraciones éticas</u>	53
<u>CAPITULO IV. RESULTADOS</u>	54
<u>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</u>	77
<u>CONCLUSIONES</u>	82
<u>RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS</u>	84

<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	86
<u>ANEXOS</u>	90
<u>Anexo 1 – matriz de consistencia</u>	91
<u>Anexo 2 – consentimiento informado</u>	93
<u>Anexo 3 – instrumento 1</u>	94
<u>Anexo 4 – instrumento 2</u>	95
<u>Anexo 5 – Formato de validación de instrumentos de recolección de datos</u>	96
<u>Anexo 6 – Solicitud de información para la recolección de datos</u>	100
<u>Anexo 7 – Ejemplar de expedientes analizados</u>	103
<u>ACTA DE DEFENSA DE TESIS</u>	109
<u>CONSTANCIA DE SMILITUD</u>	110
<u>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA</u>	112

Introducción

La presente investigación titulada “Abuso Del Derecho de los usuarios del Servicio Público de Telecomunicaciones, en los casos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, En Lima, 2017 – 2020” tuvo como objetivo general determinar si existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020; esta investigación se justifica en la necesidad de conocer que los usuarios ejercen abusivamente el derecho de reclamo, a tal punto de llegar a desnaturalizarlo, pues durante el período del procedimiento de reclamo ellos siguen utilizando los servicios que prestan las empresas operadoras de telefonía móvil particularmente de América Móvil Perú S.A.C., Telefonía del Perú S.A.A. y Entel Perú S.A.C., toda vez que estas empresas primero brindan el servicio y luego de un plazo prudente efectúan el cobro del recibo de servicio, a ello se le conoce como renta vencida, que oportunamente encuadra con el provecho económico que el usuario tramitador busca obtener.

A lo largo del desarrollo de esta investigación no se manifestaron limitaciones relevantes. En ese sentido, la metodología empleada estuvo conformada por una investigación aplicada; con un enfoque cuantitativo; el nivel fue descriptivo; y el diseño fue no experimental; la población estuvo comprendida por todas las resoluciones del tribunal de solución de controversias de OSIPTEL, y la muestra estuvo determinada por el muestreo no probabilístico intencional del investigador, conformado por 50 resoluciones versados sobre las Quejas y los recursos de Apelación, interpuestos como parte del procedimiento de reclamo, resoluciones que formaron participar en la investigación, la técnica empleada fue el análisis documental, y el instrumento por una cédula la hoja de codificación.

De acuerdo con los resultados de los objetivos específicos del estudio de las resoluciones, se identificó que un 94% de usuarios sí registraron llamadas durante el periodo de reclamo; un 98% de usuarios demostraron que durante el período de

reclamo los usuarios no se registraron cortes al servicio; y un 100% de usuarios sí registraron funcionamiento durante el período del reclamo, por lo que sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los abonados; conjuntamente con ello, un 90% de resoluciones evidencian la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto facturado durante el período que durase el procedimiento de reclamo, siendo que según la tabla 9, el 88% de casos fueron reajustados, es decir, las operadoras tuvieron que anular la facturación del recibo reclamado, o en su defecto, devolver el monto abonado pese al uso del servicio de los usuarios, razón por la cual se concluye en que sí existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Como fundamentación del problema tenemos que, el problema del Abuso del Derecho en nuestro sistema jurídico mantiene precedentes, con falta de interés para el abordaje de su concepto en distintos ámbitos. En la presente investigación se abordará desde el procedimiento de reclamos en el servicio público de telecomunicaciones, precisamente cuando este es resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – OSIPTEL en su función de resolver las Quejas y los recursos de Apelación presentadas por los abonados del servicio público de telecomunicaciones.

Es así que, como primer punto se ha de visibilizar cuál es el marco normativo que abarca esta figura, en el que se advierte que nuestra Constitución Política y nuestro Código Civil 1984 escuetamente se refieren a ella, pero no brindan un mayor alcance al respecto, es por ello que se ha efectuado la consulta directa a otros entes reguladores y su tratamiento ante el abuso del derecho, es así que, desde 1996, mediante la resolución N° 104-96-TDC del Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual, se exponen lineamientos a efectos de determinar cuáles son los elementos que configuran el abuso del derecho, los mismos que posteriormente le han permitido pronunciarse y resolver casos en los que se advierte esta figura, tomándose medidas según corresponda.

Asimismo, he recurrido a la doctrina de diversos juristas nacionales e internacionales que se han pronunciado al respecto, finalmente su jurisprudencia y comentarios de los operadores del Derecho que han advertido esta figura en su rol diario como orientadores o colaboradores del OSIPTEL; razón por la cual solicité a este último organismo regulador me informe si existe algún precedente que señale cuáles son los elementos que configuran el abuso del derecho o si se ha advertido esta figura al momento de resolver las Quejas y los recursos de Apelación ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, siendo que mediante registro SISDOC N° 18995-2022/SSB01 se me informa que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos no cuenta con la información solicitada ya

que el TRASU no ha emitido pronunciamiento sobre el particular. Motivo por el cual, se colige que no existe precedente que permita conocer cuáles son los elementos que configuren el abuso del derecho, me veo en la necesidad ejecutar mi investigación, a fin de que del resultado se exponga lo señalado en la hipótesis propuesta, ya que es menester de la presente comunicar que si bien es cierto el cuerpo normativo y reglamentario brindan protección al usuario, como posición en desventaja, la misma que por un aprovechamiento indebido servirá para fines lucrativos fomentando una mayor carga procesal.

Se ha tomado la ausencia normativa, no con el fin llenar el vacío con la emisión o modificación de determinada norma, pues el fin no es limitar derechos, sino en relación al marco actual interpretar desde la norma general a la norma específica, y recobrar el valor fundamental que el órgano resolutor tiene en ejercicio de su potestad discrecional, a menos que se presente el supuesto mediante el cual el interés general sustente el apartamiento del mismo, analizar en conjunto los casos en los que se presenta la figura del Abuso del Derecho, en atención según esta teoría es algo recurrente y con la búsqueda de un aprovechamiento económico.

El escenario de la presente investigación que inicia con un reclamo en primera instancia y es elevado en segunda instancia por un recurso de Apelación o Queja que el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios como última instancia administrativa resuelve cada caso sin la disposición de evidenciar el abuso del derecho cometido por el usuario tramitador, quien a través del procedimiento de reclamo pretende recibir un servicio sin pagar, siendo que el común denominador es el reclamo reiterativo que es elevado en Apelación o Queja según sea el caso de acuerdo a Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Es así que, en la presente, se abordará la teoría del abuso del derecho, llevado al caso práctico, del análisis de las resoluciones emitidas por el TRASU.

Se advierte que de la información brindada por su Portal de Transparencia y Acceso a la Información se tiene que entre el 01/01/2017 al 31/12/2020 existen 271 usuarios que cuentan con más de 50 expedientes; asimismo, durante el mismo período existen 74 abonados que cuentan con más de 100 expedientes registrados, de los cuales su gran mayoría son por la materia de reclamo de Facturación. Como punto en particular se advierte que el usuario con el mayor número de reclamos tiene registrados 924 expedientes, información recibida en atención a la solicitud con el registro SISDOC N° 15374-2022, cuya materia reiterativa es la Facturación del del recibo por presentar problemas con la calidad, en la que regularmente cuestiona la falta de idoneidad de la prestación del servicio y por ello reclama el monto íntegro por el recibo de servicio, es así, que en vista de obtener un aprovechamiento económico, pues goza de un servicio sin la correspondiente contraprestación de su parte. En ese sentido, el TUO de la Ley 27444, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso y el Reglamento para la Atención de Reclamo de abonados del Servicio Público de Telecomunicaciones, no contemplan o mencionan al abuso del derecho que el usuario pueda cometer, toda vez que la normativa antes mencionada tiene como fin no solo la regulación de estos procedimientos administrativos, sino velan por la protección de derechos del administrado, usuario, en la normativa específica.

Asimismo, el Tribunal también tiene como principal objetivo la protección del usuario frente a las empresas operadoras que brindan el servicio. En ese sentido, la presente no tiene por objeto la limitación de derechos a todos los usuarios o la emisión de un cuerpo normativo con nuevos procedimientos, sino la correcta gestión de recursos y normas con las que se cuenta, y en mérito a ello, el órgano encargado de resolver, en atención al ejercicio de su potestad discrecional, el determinar los lineamientos que permitan visibilizar el abuso del derecho en el que puede caer un usuario, valiéndose del procedimiento de reclamo, que puede definirse como el ejercicio reiterativo y carente de sustento objetivo del derecho de acción y de petición por parte del usuario en busca de un provecho económico.

He de añadir que como precedente administrativo, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 Sede Central, en el expediente N° 145-2015/PS1/LCC ha emitido la Resolución Final N° 2370-2017/CC1 de fecha 06/09/2021, que sobre el abuso del derecho se pronuncia al momento de solicitar los costos del procedimiento, obtener una ventaja económica, que al respecto analizan la existencia del abuso del derecho, cuyo razonamiento coincide con lo establecido en el artículo N° 103 de nuestra Constitución y el artículo II del Título Preliminar del Código Civil, indicando que, el ordenamiento jurídico no ampara el abuso del derecho. El presente caso mediante sentencia del Tribunal Constitucional recaído en el expediente N° 03742-2015-PHD/T, ha advertido que el demandante de iniciales VRLC, ha iniciado 224 procesos de carácter constitucional, de los cuales 218 son por habeas data. Estos procesos son en su mayoría contra la misma entidad, Sedalib S.A. De ello se desprende que han pedido costas y costos del proceso, advirtiendo que hasta entonces se habían obtenido bajo el mismo mecanismo, cumpliendo el objetivo de obtener un provecho económico. Es en razón a lo expuesto que el TC ha definido el abuso del derecho como desnaturalizar finalidades y objetivos que argumentan cada facultad o atributo reconocida sobre las personas, indicando así que estos no pueden ser usados de forma ilegítima, por el contrario, estos deben ir acorde a los valores del propio ordenamiento (Sentencia 0296-2007-PA, fundamento 12).

Asimismo, la presente da cuenta que goza de un derecho de acceso que le permite solicitar información pública; no obstante, este es usado ilegítimamente para obtener un provecho económica, desvirtuando sus fines, ocasionando un perjuicio debido al aumento de sobrecarga procesal que conlleva a la pérdida de recursos públicos (Sentencia 03742-2015- PHD/T, fundamento 17).

Finalmente, el objetivo de la verificación de un ejercicio abusivo de derecho efectuado por los abonados no solo es disminuir la carga procesal administrativa, contrario a lo que pudiera parecer, sino también, la de modificar los hábitos y comportamientos de los usuarios respecto del fin del procedimiento de reclamos, que es la prestación idónea del servicio, mas no el incumplimiento de obligaciones pendientes de pago.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos.

Problema General

PG: ¿Existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2019 – 2021?

Problemas específicos

PE1: ¿Se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020?

PE2: ¿Se registra el pago por la prestación del servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

Objetivo General

OG: Determinar si existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

Objetivos específicos

OE1: Determinar si se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

OE2: Determinar que no se registra el pago por la prestación del servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

1.4 Justificación

La justificación del presente proyecto, es de utilidad para los abonados que cuentan con el servicio de telecomunicaciones, procurando evitar la limitación de sus derechos; sostener la idea de regularizar el procedimiento de atención de reclamos en primera instancia, así como impedir el afán obstruccionista del usuario tramitador; y, el Tribunal de Resoluciones de

Reclamos de los abonados, en la medida que de asimilarse el concepto de abuso del derecho permitirá identificarlos cuando estos se presenten, ello permite tomar las medidas correspondientes que el Consejo encargado para la emisión o modificación de las presentes normas en atención a lo expuesto.

1.5 Limitaciones

Durante el desarrollo y ejecución de esta investigación no se presentaron limitaciones relevantes, pues he contado con todos los medios suficientes para el desarrollo de esta investigación.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas

Hipótesis general

HG: Sí existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

Hipótesis específicas

HE1: Sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

HE2: No se registra el pago por la prestación del servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

1.7 Variables

1.7.1. Variable Independiente

VI: Abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones

1.7.2. Variable dependiente

VD: Casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del OSIPTEL

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

Variable 1			
			Escala de medición
Abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones	Desnaturalización del derecho de reclamo	1. Registra uso 2. No registra uso	Nominal
Definición teórica	Desnaturalización del derecho de reclamo, que involucra la solicitud de devolución de dinero pagado o anulación del cobro por el servicio, por el recibo reclamado, aun sabiendo que usan el servicio sin complicación alguna.		

Variable 2			
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL	Registro de prestación del servicio	1. Registro de llamadas durante el período de reclamo 2. Registro de corte y reclamos en el histórico 3. Verificación del servicio técnico 4. Registro de funcionamiento del servicio durante el reclamo	Nominal
	Registro de reajuste o devolución del monto reclamado	1. Reajuste del monto reclamado 2. Registro de devolución del monto pagado o anulación del cobro del recibo reclamado	Nominal
Definición Operacional	Disposiciones donde se observará el registro de prestación del servicio de telefonía móvil y el registro de devolución del monto pagado o anulación de la facturación por el recibo reclamado.		

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Revisado los repositorios institucionales de universidades extranjeras, no se identificaron antecedentes relacionados con la investigación, pero sí se encontraron a nivel nacional, los cuales procederé a exponer a continuación.

Antecedentes Nacionales

En Trujillo, Ernesto Martín, (2021), sobre su tesis titulada “Abuso del derecho y el principio de buena fe: reclamos de telefonía registrados en la OD-OSIPTEL-LAL, en los años 2018-2019”, tuvo como objetivo general: explicar las diferentes manifestaciones del ejercicio abusivo del derecho por parte de los abonados en el procedimiento de reclamos registrados en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL en Lambayeque en el transcurso del año 2018 al 2019 y cómo es que estas conductas contravienen el principio de buena fe procesal. La metodología estuvo desarrollada por un tipo de investigación exploratorio – no experimental; las técnicas empleadas fueron la entrevista, el análisis documental y la observación no experimental. Los resultados de la investigación le permitieron explicar que mediante mecanismos legales, bajo la formalidad del procedimiento de reclamo, la mayoría de casos fueron resueltos en beneficio del abonado, atendidos en el extremo de una falta de respuesta al reclamo y por ello la aplicación del silencio administrativo positivo, en atención a la Queja presentada como mecanismo de acción.

En Lima, García Lavado, (2019), en su tesis titulada “Incidencias del abuso del derecho en las liquidaciones de los costos del procedimiento, a la luz del Indecopi”, que tuvo la finalidad de determinar la incidencia del abuso del derecho en las liquidaciones de los costos del procedimiento ante el INDECOPI. Revisando la transformación de más de una jurisprudencia vinculante establecida por su Tribunal, efectuada en el marco de los procedimientos de liquidación de costos, para precisar por qué vienen siendo desestimados en su totalidad, sin haberse identificado y determinado el

exceso quantum solicitado por la parte que resultó ganadora, encontrándose en la necesidad de accionar la persecución de sus derechos.

En Trujillo, Valladares Rugel, (2014), sobre su tesis titulada “Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios”, tuvo como objetivo general establecer si la oficina desconcentrada del OSIPTEL en la Libertad, en el transcurso del 2012, cumplió con ejercer, de forma oportuna y eficaz, su potestad sancionadora a razón de aquellas infracciones al cuerpo normativo de usuarios detectadas por el TRASU del OSIPTEL. Los resultados de la investigación le permitieron concluir que. el OSIPTEL, durante el transcurso del 2012 en OD de La Libertad, no ejerció su potestad administrativa sancionadora frente a las infracciones al marco normativo de usuarios detectadas por TRASU.

2.2 Bases teóricas

Contexto del origen de los Organismos Reguladores en el Perú en el marco de una Economía Social de Mercado

En el marco de la promulgación de la Constitución Política del Perú de 1979, quedaron rezagos de una resistente carga ideológica intervencionista, producto de la reciente caída militar, escenario similar a la de sus vecinos en el continente sudamericano. Estas formas de gobierno llevaron a un cambio radical en la concepción política y nuevas formas de actuación del estado, descentralizando el poder del estado, creándose entes neutrales y fomentando la participación de inversión extranjera directa (Maldonado, 2018).

Con la transición del Gobierno militar a la de un Gobierno constitucional del presidente, se manifestó una importante presencia del Estado en los sectores de servicios públicos del país, que progresivamente pasaron de nacionalizaciones a posteriormente ser entregados a manos del mercado y la competencia en busca de eficiencia y eficacia, así como de utilidad para sus ciudadanos.

Y es que, durante los años noventa, la situación económica en el Perú se encontraba sumida en una aguda crisis económica, bajo los estragos de la hiperinflación más elevada de la historia, además de la falta de cumplimiento

de obligaciones con el fisco y una ausencia de seguridad jurídica en su sistema normativo.

Con la nueva visión de gobierno, se ha buscado una mejora en la distribución de ingresos, dejando así el rol de empresario que el Estado había asumido en los sectores estratégicos de carácter económico. Una de estas áreas era el de telecomunicaciones, a través de sus empresas CPTSA y Entel Perú, que cuyo funcionamiento distaba de competitividad en la toma de decisiones de su gestión, resultando en una pésima prestación del servicio, aunado a ello, con la llegada del servicio de telecomunicación móvil (celulares), apareció la empresa Tele 2000, bajo la concesión otorgada de una empresa asociada al estado, ya que esta última era propietaria del 25% del capital (Zegarra, 2018).

En ese orden de ideas, el escenario del Perú cambió debido a la promulgación de una nueva Constitución Política (de 1993), en la búsqueda de una estabilidad económica y de insertarse a mercados internacionales, bajo un programa que constituía la privatización de empresas públicas, ya se electricidad, agua, y en el caso de las telecomunicaciones, ya que esta no gozaba de la expansión telefónica necesaria acorde a las demandas de consumo que exigía su población, por lo que con este precedente, aunado a los malos manejos en su gestión y la pésima prestación del servicio, indiscutiblemente formó parte del programa señalado, motivo por el cual se eliminaron restricciones a la inversión extranjera, facilitando la privatización de las empresas públicas que brindaban los servicios de red; impulsando la desregulación y modificando la noción de servicio público peruano ya conocida.

En el sector de telecomunicaciones, la instalación de este nuevo gobierno trajo consigo las primeras demostraciones de una ideología de libre mercado, y una política en la que el Estado, conservando su titularidad, promueve la participación del sector privado para brindar el servicio, y también asume el rol de regulador. Por lo que vendió la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) que prestaba telefonía a Lima, y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL) que brindaba el servicio a lo largo del territorio

peruano, ello fue en respuesta que el Estado no estaba en la capacidad de asistir con los recursos necesarios para enfrentar la demanda de sus consumidores. Estas medidas resultaron necesarias para cumplir el objetivo de modernizarlo, reestructurando el sector, sobre todo para las zonas más alejadas del país, brindando servicios de calidad acorde a estándares internacionales de la época.

Marco Constitucional

El contexto del nacimiento de los Organismos Reguladores en nuestro país se da en el marco de transición de desmonopolización de las telecomunicaciones en diversos continentes, y así mismo en dos etapas siendo las siguientes: la primera a mediados de 1991 (y en adelante los años 1994-1996); una segunda en el año 2000 (en la que se reestructura y consolida) con expedición de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, de fecha 29 de julio del año 2000, y sus posteriores modificatorias (Maldonado, 2018).

Estas etapas estuvieron acompañadas de la reforma del Estado, que involucró significativos cambios políticos, jurídicos y económicos, así como el estallido de grandes conflictos sociales:

Políticos: marcado por el cierre del Congreso de la República con la convocatoria a nuevas elecciones parlamentarias, además de la eliminación de la Cámara de Senadores bajo la publicación de la Constitución Política de 1993.

Financieros: falta de eficiencia en la mayoría de empresas públicas y la deficiente gestión del estado en el manejo de recursos aumentando el gasto público.

Económicos: la privatización como principal actividad bajo argumentos de una economía social de mercado.

Jurídicos: la Constitución Política del año 1993 es más dinámica que la anterior, por emprender reformas a gran escala, permitiendo un régimen de competencia, el pluralismo económico y la libre iniciativa privada.

Los organismos reguladores en el proceso de reforma del estado

A partir de la expedición de la CPP de 1993, la intervención del estado se ha transformado significativamente a través de la administración pública, la misma que gracias a la reformulación de los roles y modelos que desempeñaba, estableciendo que este rol deberá de ser subsidiario, pasó de un Estado con actividad de empresa (gestor), a uno regulador que asegure la eficiente asignación de recursos, priorizando el interés público y garantizando la economía, evitando la formación de monopolios o posiciones dominantes en el mercado, promoviendo la intervención del sector privado garantizando un régimen de competencia y que las circunstancias en las que se brinde el servicio sea en igualdad (Muñoz, 2009).

Esta nueva manera de participación del Estado, bajo su forma “gestora”, dio cabida a las concesiones, privatizaciones y liberalizaciones, con la venta de sus empresas y la emisión de una regulación sectorial permitiendo la competencia entre las empresas como una forma de convivencia.

Es por ello que, cuando los servicios públicos y demás sectores de producción del Estado se desmonopolizaron, marcó el nacimiento del modelo de competencia, siendo que la falta de cumplimiento de alguno de los supuestos de este da comienzo a las fallas de mercado, que en el pasado sirvió de argumento para que el Estado intervenga en la prestación de servicios y bienes (Estado productor); sin embargo, este concepto ha sido sustituido debido a que estas actividades fueran desarrolladas por las empresas privadas bajo el control y supervisión del Estado, en su rol de regulador.

Este cambio de modelo de Estado se efectuó con el objetivo de suprimir todas aquellas barreras burocráticas y restricciones que propenden a incrementar costes de transacción, promoviendo una asignación eficiente de recursos a fin de que no se disminuya la calidad en la prestación del servicio.

Estos Organismos Reguladores en el Perú se han ido consolidando con el transcurrir del tiempo, acompañando la regulación en régimen de defensa de la competencia.

Como se ha señalado, la transformación del Estado permitió efectuar en el desarrollo de infraestructura básica para la producción y gestión de puentes, puertos, energía, agua, telecomunicaciones, carreteras, entre otros presentando los objetivos a continuación:

- Reformular la participación estatal en los mercados, ahora como ente regulador, incentivando la inversión privada (promoción de la competencia) en todas las áreas de la actividad económica del país.
- Racionalizar y reorganiza la Administración Pública, así como su distribución de ingresos y egresos del sector público.
- Fomentar la financiación en infraestructuras esenciales para mejorar el crecimiento económico, la competitividad, y el desarrollo regional, reduciendo así la pobreza.

Luego de lo expuesto, se dio la fundación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mediante el D.L. N° 25868, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, del 24 de noviembre de 1992, como Organismo Público Descentralizado (OPD), norma luego sustituida por el D.Leg. N° 1033 de fecha 25 de junio del año 2008, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, cuyo artículo precisa que está adscrito a la PCM.

El INDECOPI, una institución que nace con el fin de promover y fortalecer la economía peruana, bajo la correcta suficiencia de todas las expresiones de propiedad intelectual, garantizando que los mercados funcionen adecuadamente. Este ente regulador marca un acontecimiento histórico en el desarrollo administrativo de nuestro país por las actividades que desempeña y su función principal, la de actuar como una forma de árbitro del mercado.

Finalmente, en el marco de la promulgación de la Constitución del año 1993, se introduce una economía social de mercado, estableciendo la voluntad del sector público que deberán de sujetarse al principio de supremacía de la protección del ciudadano y sus derechos fundamentales, acorde a los principios económicos de la Constitución, ello se configura con la

competencia como elemento en los sectores de servicios de red que requiera de su intervención, bajo condiciones de transparencia e igualdad.

Orígenes de los Organismo Reguladores en el Perú

Los Organismos Reguladores, creados como parte del proceso de desmonopolización para aquellos servicios públicos cuya transición es del régimen estatal al privado; siendo que ahora el rol del estado será la de buscar eficiencia, competencia y transparencia al momento de brindar servicios de aquellos sectores liberalizados

El nacimiento de los entes reguladores en los sectores de energía, telecomunicaciones, y otros procesos de incentivo de la inversión privada, tuvieron como punto de partida la expedición de leyes de liberalización, que con el transcurrir del tiempo se fortalecieron y ello permitió garantizar la estabilidad y seguridad jurídica para los inversionistas en aquellas áreas desregulados así como la búsqueda del afianzamiento institucional, apartados del entrometimiento arbitrario con trasfondo político de los gobiernos, facilitando para el regulador la correcta supervisión y control de cumplimiento de las funciones y obligaciones de las empresas, con la finalidad de lograr la credibilidad y eficiencia en su prestación, fortaleciendo la competencia y transparencia en las áreas reguladas que garantice el acceso a los ciudadanos. En el sector de las telecomunicaciones se ha plasmado en la STC N° 0858-2003-AA/TC, fundamento jurídico 15, cuando manifiesta que, en la asistencia del servicio público de telefonía (ahora fija, móvil, internet y TV cable), el deber de protección de los intereses y derechos de los abonados, estarán bajo el rol regulador del OSIPTEL, impidiendo que las empresas operadoras abusen de los derechos que deriven de la celebración de los contratos para la prestación del servicio público.

La regulación económica es necesaria para el incentivo de la competitividad en los mercados, así como la regulación de tarifas y niveles de idoneidad y cobertura en la prestación del servicio buscando un acercamiento cada vez más próximo a los estándares internacionales como referente de eficiencia y eficacia.

En ese orden de ideas, mediante D. Leg. N° 702, de fecha 7 de noviembre del año 1991, por el cual se “Declaró de necesidad pública el desarrollo de las telecomunicaciones y se aprobaron normas que regulaban la promoción de la inversión privada”, creándose, de ese modo, el OSIPTEL, y por otro lado, por medio de la Ley N° 26917, de fecha 23 de enero del año 1998, se creó el OSITRAN. Las dos normas mencionadas obraron de base para el desarrollo y posterior promulgación de la Ley N° 27332, de fecha 29 de julio del año 2000, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en servicios públicos (LMOR), bajo la finalidad de determinar las normas concordadas, comunes y básicas de organización y funcionamiento de dichas instituciones.

Los Organismo Reguladores tienen su origen en un marco legislativo con la promulgación de su propia ley de creación y posteriormente a ello el recogimiento en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, de fecha 29 de julio del año 2000.

El primer ente regulador creado formalmente es el INDECOPI, por medio del D.L. N° 25868, de fecha 24 de noviembre del año 1992, que al inicio era descrito como una institución anexada al Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales. Actualmente cuenta con personería jurídica de Derecho Público y goza de autonomía administrativa, económica y técnica (Maldonado, 2018).

La tendencia en la creación de organismos reguladores en nuestro país continuó con la fundación de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), por medio del D.L. N° 25965, de fecha 19 de diciembre del año 1992. Manifestándose como un ente público descentralizado, que plantea políticas y normas al titular del sector. Actualmente SUNASS es el ente responsable de la calidad e idoneidad en los servicios prestados, la conformidad de los planes de inversión y su consecuente supervisión, además de la regulación tarifaria.

El OSIPTEL nace luego de la etapa de post monopolización, toda vez que este ente regulador aprueba y emite normas, además de supervisar la

prestación del servicio y promoción de inversión privada en un ámbito de competencia regulada.

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL

Es un ente con autonomía técnica, administrativa y económica, además de público regulador, descentralizado y especializado adscrito a la PCM. Este fue creado el 11 de julio de 1991 mediante D.L. N° 702, que posteriormente con fecha 26 de enero del año 1994 comenzó sus actividades con el establecimiento de su primer Consejo Directivo. En el orden de actividades y normas emitidas, se dieron paulatinamente, como es el caso del Reglamento General que fue publicado en el diario El Peruano el día 02 de febrero del año 2001.

El OSIPTEL cuenta con 6 funciones marcadas que rigen su actuación administrativa:

Función Reguladora: Posee la capacidad de señalar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, estrictamente el servicio de telefonía fija, estableciendo sistemas tarifarios en sus distintas modalidades (prepago y postpago), y tomando las medidas pertinentes para acatar las disposiciones. No obstante, ello es en atención a las condiciones actuales del mercado, pues su actuación deberá justificar su intervención fijando como objetivo la eficiencia y calidad del servicio prestado en relación a la contraprestación económica efectuada por el abonado.

Función Normativa: Es la que se encarga de emitir aquellas normas y reglamentos, de índole general o particular, en atención a las obligaciones y los derechos de las empresas supervisadas, así como la de los usuarios del servicio, que como titular adquieren la denominación de abonado. Por otro lado, ante el incumplimiento de estas normas técnicas y legales, o derivadas del contrato de concesión, también se encuentra facultado para tipificar infracciones.

Función Fiscalizadora Y Sancionadora: Como parte de las actividades medulares del ente regular, en atención a la tipificación de normas

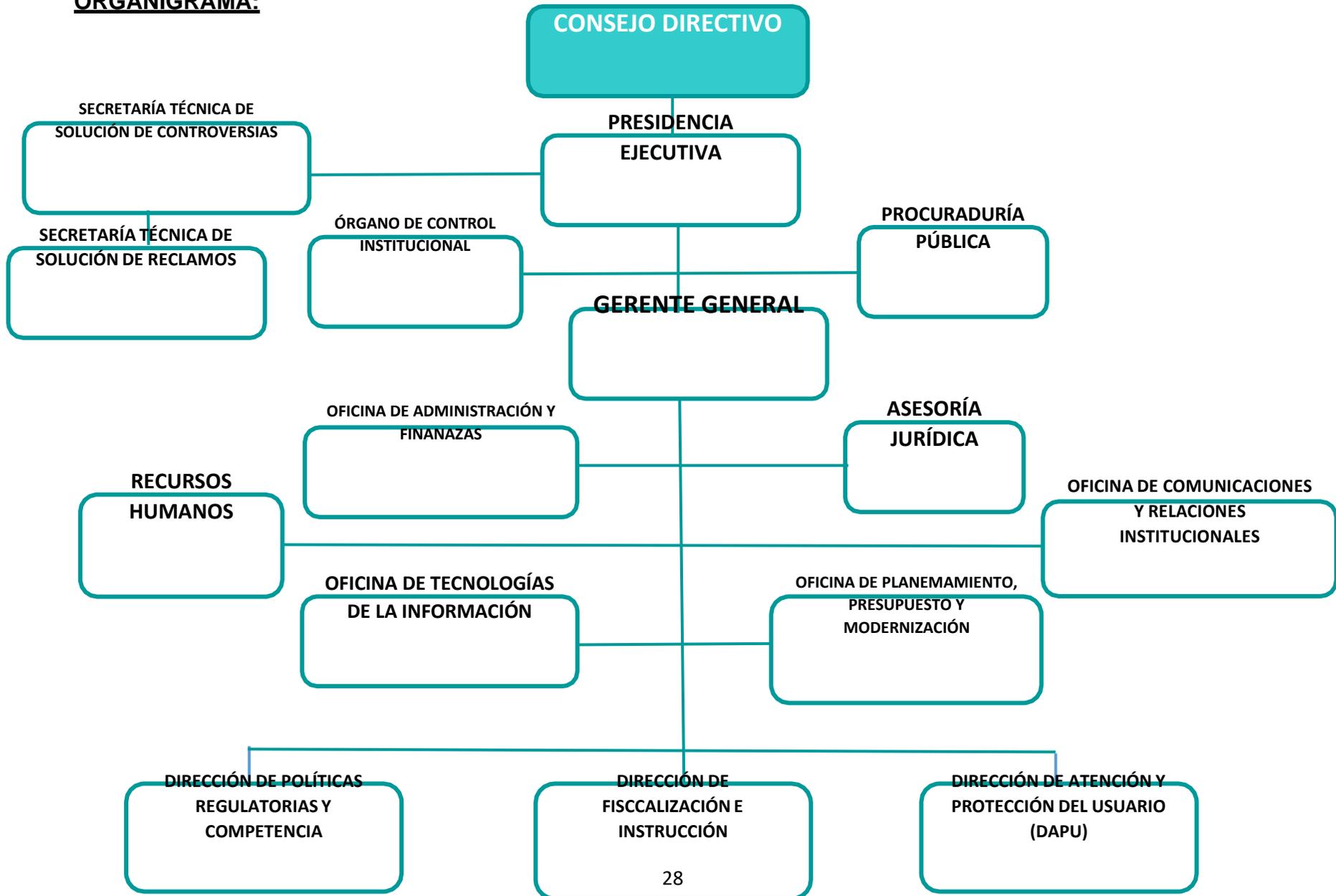
establecidas, será la de aplicar medidas correctivas o infracciones según se requiera a aquellas empresas operadoras que han incumplido las obligaciones provenientes de contratos de concesión, normas técnicas o legales.

Función De Solución De Controversias: En la vía administrativa bajo su ámbito de competencia deberá de resolver las controversias que pueda afectar el mercado de servicios públicos en telecomunicaciones.

Función De Solución De Reclamos: Le corresponde a su Tribunal de solución de reclamos atender los recursos en última instancia administrativa que el abonado interponga, ya sean apelaciones o quejas según su necesidad, considerando se solo se pronunciará sobre aquellas materias contempladas en la normativa vigente que corresponda a cada caso en particular.

Función Supervisora: Observa el cumplimiento de cualquier disposición, norma o resolución emitida por el OSIPTEL, además del cumplimiento de obligaciones legales por parte de las empresas operadoras.

ORGANIGRAMA:



El reclamo en el servicio público de telecomunicaciones

El reclamo, para empezar, es un derecho positivo que se encuentra regulado, entre otros dispositivos legales, en la Ley N° 27444, “Ley del procedimiento administrativo general”; primero, debe entenderse como un derecho de solicitar a una autoridad superior que se encargue de la revisión del caso concreto, y no debe entenderse a este como un recurso impugnatorio del procedimiento administrativo.

Su regulación se presenta por diferentes disposiciones legales; esto es, de acuerdo a la relación jurídica que regula, en especial, se presenta en las relaciones jurídicas de prestación de un bien o servicio en las relaciones comerciales de cualquier índole o característica. Como, por ejemplo, en todo bien o servicio que sea prestado de manera formal por una persona jurídica de derecho privado o público que se encuentra formalizada, y con todas las autorizaciones debidas para prestar ese servicio o para vender dicho bien.

En lo que a nosotros compete, en especial nos centraremos en las empresas que brindan el servicio público de telecomunicaciones, entre las cuales tenemos a las empresas como Claro, Movistar y Entel, como las más conocidas y cuya actividad se presenta más de la totalidad del territorio peruano.

Pero, antes de desarrollar propiamente dichos conceptos sobre el reclamo, primero es necesario comprender de dónde parte la regulación del mismo, esto es, desde las generalidades del derecho administrativo, tanto de sus principios como de sus bases fundamentales, luego, sobre algunos conceptos mismos sobre el derecho administrativo.

Por ello, partiremos por el desarrollo de los principios del derecho administrativo para luego desarrollar propiamente el derecho de reclamo.

Teorías sobre el procedimiento administrativo

Conviene revisar por lo menos, en resumen, las teorías que sobre la actividad administrativa se han desarrollado en la doctrina, pues, estas son el punto de partida para entender el procedimiento administrativo en general (en el caso peruano al amparo de la Ley N° 27444), y los procedimientos que del mismo se derivan en la administración pública, como se ve el caso del reclamo, materia de estudio en la presente investigación.

Doctrinariamente identificamos el reconocimiento de tres teorías rectoras: la objetiva, la negativa o residual y la subjetiva, cada una de las cuales posee una percepción propia sobre el procedimiento administrativo en general, los cuales procederemos a desarrollar a continuación.

Teoría objetiva

Según Zolezzi Briones, (2018), cuando se estudia la actividad administrativa desde la teoría objetiva, independientemente del poder que realice el Estado, esta tiende a superar el principio de división de poderes e intenta configurar de modo objetivo sus funciones, que serán legislativas, jurisdiccionales y administrativas. Sin embargo, una posición alterna señala que la disimilitud entre estas funciones reside en que jurisdiccionalmente la ley es su fin esencial, siendo que, por otro lado, administrativamente la ley sola se cree un término de actuación, por lo que su transgresión provocaría la nulidad de los actos. Los argumentos expuestos también se evalúan debido a que la actividad administrativa no es jurídica solamente, sino que tiene la posibilidad de ser técnica, que nuevamente se contradice toda vez que su función legislativa no solo contiene actos y reglamos, sino también reglamentos (p. 2)

Bajo esta óptica, el procedimiento administrativo se puede regir fácilmente por disposiciones legales, como reglamentos, que establezcan condiciones procedimentales y requisitos de los mismos para el inicio, tramitación y finalización de cualquier procedimiento administrativo, lo mismo ocurre, sin dudas en lo que respecta a los diferentes procedimientos administrativos, como el de reclamo, regulado por ley especial.

Teoría negativa o residual

Esta teoría se recoge de la literatura alemana, ya que cuando el príncipe se desprendía de sus potestades legislativas, así como jurisdiccionales, estas pasaban a ser ejercidas por organismos independientes o autónomos en función administrativa. Sin embargo, esta teoría se examina, porque confunde la actividad administrativa indicando que dicha actividad es solo una parte del poder ejecutivo (Zolezzi Briones, 2018, p. 5)

Teoría subjetiva

Por esta teoría, se establece que toda persona o ciudadano adquiere la condición jurídica de administrado y como tal, por su condición de tal, tiene todos los derechos para ejercer cualquier tipo de acción ante cualquiera ente administrativo, entre ellos, el ejercicio del derecho de reclamo cuando la prestación de un bien o un servicio no tienen las condiciones o características necesarias para el cumplimiento del fin o la satisfacción de la necesidad de las personas.

El Derecho de reclamo y los principios del procedimiento administrativo

Como se ha mencionado, el reclamo es un derecho que se manifiesta mediante el ejercicio de una acción impulsada por uno o más administrados, de manera individual, como persona natural, o de manera colectiva como persona jurídica; al ser una acción, sus presupuestos, características, condiciones de admisibilidad y procedencia se someten a los principios generales y procedimentales que guían el procedimiento administrativo general en conjunto.

A modo de ilustración, también es oportuno mencionar que, el reclamo es el mecanismo mediante el cual el usuario titular del servicio público de telecomunicaciones manifiesta ante los distintos canales de presentación de reclamos de las empresas operadoras los inconvenientes derivados de brindar sus servicios contratados, buscando una solución definitiva al mismo, acogiéndose al procedimiento y al plazo que este requiere, ambos señalados en la normativa. En razón a ello, es necesario recapitular en el estudio de, no todos, pero sí de algunos principios administrativos más relacionados con la acción del derecho de reclamo en el procedimiento administrativo.

Principio de legalidad

Como es sabido, el principio de legalidad es el más relevante y uno de los principios pilares de todo el funcionamiento de cualquier actividad del Estado para con todos los ciudadanos; en cualquier vía procesal o procedimental, en ella cabe también la posibilidad de su aplicación en el procedimiento administrativo general, y de cualquiera que de ellos se deriven en una determinada relación jurídica.

Como en el ámbito penal, por ejemplo, cada conducta calificada como delito debe estar expresamente calificada como delito dentro del código penal; similarmente, en el derecho civil, cada instituto, figura y relación jurídica al amparo de cualquiera de las ramas del derecho civil deben estar reguladas únicamente por las disposiciones que dicha norma establece y, excepcionalmente, aquellas disposiciones que admiten la aplicación de una institución por *númerus apertus*, deben estar reguladas por los límites de las buenas costumbres y del orden público. De igual forma dentro del proceso penal o civil, cada acto procesal, cada resolución y decisiones a tomar por cualquiera de las partes procesales, debe estar regido únicamente por las disposiciones del mismo texto.

El principio de legalidad actualmente regulado se encuentra en el título preliminar de la Ley N° 27444, artículo I, el cual dispone lo siguiente:

Las autoridades administrativas deberán actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al derecho, dentro de las potestades que le estén asignadas y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas.

En términos de Carlos Cassagne, (2014), en lo que refiere a la ejecución del principio de legalidad en el derecho administrativo, surge la concepción de que al derecho público subjetivo se le atribuye la potestad de requerir una conducta determinada (positiva o negativa) por parte de la Administración, contrario a lo que sucedió durante el Estado-policía (p. 114)

Entre una interpretación entre el artículo citado y lo mencionado en la cita, con el principio de legalidad existe una total garantía de actuación entre los administrados y los administradores, en el sentido de que todo derecho de los administrados, mediante la manifestación de una determinada acción (como es el caso del reclamo o la queja), debe, necesariamente estar dentro de los preceptos que este establece.

Ahora, para la ejecución del principio de legalidad dentro de los procedimientos administrativos sometidos o regulados por la Ley del Servicio de Telecomunicaciones, de igual forma, el administrado solo puede accionar dentro de los límites que la misma les permite; y, los administradores, también, únicamente puede accionar dentro de los preceptos que les otorgan determinadas facultades para pronunciarse y para decidir sobre las condiciones del caso concreto.

Este principio, entonces funciona como una garantía tanto para los administrados como para los administradores dentro de cualquier tipo de procedimiento administrativo, entre ellos el de reclamos o queja.

Principio de buena fe procedimental

Ahora, he considerado relevante desarrollar este principio en el segundo lugar, pese a que no es el orden que se establece en la Ley N° 27444, pues este se encuentra en el artículo IV, numeral 1.8. el cual dispone lo siguiente:

Todos los partícipes del procedimiento, que comprenden a la autoridad administrativa, los administrados y sus representantes realizan dentro de este conjunto de etapas, actos guiados por el respeto recíproco, la colaboración y la buena fe. Siendo que, esta autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo aquellos supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente ley.

En el derecho administrativo, la aplicación del principio de buena fe no tiene ninguna diferencia, en su concepto ni en su naturaleza jurídica respecto de la aplicación del mismo principio en otras instancias judiciales o administrativas. Pues, siempre, en cualquier vía procedimental ha de entenderse como el respeto de la moral, el orden público y buenas costumbres, a partir de la emisión de cualquier decisión por parte de los administradores, y a partir del ejercicio de cualquier acto por parte de los administrados (González Pérez, 1983, p. 26)

Hemos considerado relevante citar este principio en segundo lugar debido a que, desde la perspectiva de nuestra investigación, este es el que más se estaría vulnerando o con mayores posibilidades de verse involucrado; pues, el ejercicio abusivo o excesivo de un derecho (como es el reclamo) que llega a un punto de desnaturalizarlo, puede ser interpretado o puede haber la posibilidad de, como una clara acción de mala fe de los usuarios del servicio de telecomunicaciones en cualquier lugar del Perú, como en el presente caso en Lima.

A razón de ello, el artículo citado se dirige hacia las dos partes importantes del procedimiento administrativo; tanto para los administradores, como para los administrados; pues, como bien menciona el artículo, a los primeros se dirige en la medida que busca que adecúen sus decisiones a la procura de la motivación

adecuada y fundamentada en derecho; y, por otro lado, los administrados, para que actúen con probidad cuando deseen realizar el ejercicio de cualquier derecho, entre ello, el derecho de reclamo.

Principio del debido procedimiento

Ahora, el segundo principio que guarda relación íntima con el derecho de reclamo o de queja, es sin duda el debido procedimiento administrativo, el cual, para mayor ilustración, cabe hacer uso o citar lo que establece la Ley N° 27444 en su artículo IV del título preliminar, artículo 1.2., el cual dispone:

De las garantías y derechos implícitos al debido procedimiento administrativo, que los administrados gozan, comprenden de manera enunciativa mas no limitativa, el derecho a acceder al expediente, a ser notificados, a rebatir los cargos imputados exponiendo argumentos y a presentar alegatos complementarios, con la posibilidad de ofrecer y producir pruebas; según sea su solicitud a requerir el uso de la palabra, cuando considere pertinente y así corresponda; finalmente, tiene derecho a obtener una resolución motivada, emitida por autoridad competente, fundada en derecho, dentro de un plazo razonable; y, a refutar las decisiones que los afecten.

Sobre la interpretación de este principio, Huapaya Tapia, (2005), menciona que el debido procedimiento supone que las entidades tomarán cualquier tipo de decisiones alineándose al procedimiento determinado respetando las garantías del debido proceso. En cualquier procedimiento administrativo, y dado que la decisión que pueda emitirse tendrá un carácter cambiario de la condición o situación jurídica de los administrados, este principio deberá ser considerado en su significado más amplio posible (p. 188).

Así, y compartiendo la opinión del autor citado, el principio del debido procedimiento permite que los administrados y los administradores adecúen su conducta al respeto mutuo y complementario de cada uno de ellos y el reconocimiento de que cada uno tiene derechos para ejercerse dentro de la relación jurídica.

Como podemos observar, este principio guarda o regula diferentes verbos rectores que hacen efectivo su ejercicio dentro de cualquier tipo de procedimiento administrativo, entre ellos, el que se tramita en mérito al ejercicio de un reclamo o de

una queja; en tal sentido, durante la tramitación de este procedimiento ante cualquier empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones, los administrados quejosos pueden acceder al expediente a fin de conocer el estado en el que se encuentren, así como podrán ofrecer pruebas y pedir la actuación de las mismas.

Principio de imparcialidad

Otro de los principios relevantes en la tramitación de la queja o el reclamo es el de imparcialidad, pues, al final, el ente superior que funciona como tercero y como decisor del caso concreto, se pronuncia sobre la condición jurídica, pero esta decisión siempre resulta ser favorable para uno y perjudicial para otra de las partes. Pero, antes de entrar a desarrollar su contenido, veamos que dice el texto legal al respecto:

Las autoridades administrativas toman sus decisiones de acuerdo a la normativa y con atención al interés general, actuando sin ninguna clase de distinción entre los administrados, brindándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento.

El texto legal dispone que la tramitación del procedimiento administrativo y algún otro, como el procedimiento administrativo sancionador, no debe, en ningún momento ni por ninguna razón, modificar o condicionar la decisión de la autoridad en favor de uno o en discriminación de otra parte. Este principio se aplica más, o resulta ser más común dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Pese a la descripción legal la doctrina menciona que el principio de imparcialidad resultará controvertible en el ámbito del procedimiento administrativo, pues este no muestra objetividad, debido a que la autoridad instructora se encuentra sometido a jerarquía respecto de una autoridad superior (Tamayo Yoshimoto, 2009, p. 449).

Pero, en definitiva, la aplicación del principio de imparcialidad debe guiar la decisión y la tramitación de cualquier acto que se emita dentro del proceso. En el presente caso, este principio se hace efectivo o debe hacerse cuando el Tribunal de solución de reclamos del OSIPTEL se pronuncia sobre las apelaciones o quejas presentadas por los abonados del servicio de telecomunicaciones de las diferentes operadoras del servicio móvil como Entel, Claro, Movistar, entre otros.

Principio de veracidad

Ahora, el último principio que he creído conveniente traer a estudio de la presente investigación es el de veracidad, cuya regulación típica en la Ley N° 27444, artículo IV del título preliminar, numeral 1.7. que manifiesta lo siguiente:

Durante la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que las declaraciones formuladas por los administradores y los documentos remitidos, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. A su vez señala que esta presunción admite prueba en contrario.

Con este principio también se pretende que los trámites administrativos sean más sencillos para el conjunto administrativo, particularmente para el administrado, con la propuesta de que se le posibilite a acceder con mayor simplicidad a la obtención de resoluciones por parte de la Administración. Asimismo, ello implica mayor efectividad en la tutela de los derechos fundamentales de los administrados, así como un mejor desempeño económico (Carlos Cassagne, 2014, p. 51)

Ahora, un punto relevante que apoya al principio de veracidad en caso haya sido quebrantado es la fiscalización posterior, por el cual, la autoridad competente realiza un estudio para verificar si los documentos y las declaraciones rendidas por las partes o por el administrado es real o no, o si son fraudulentas o no.

Si bien es cierto, puede resultar extraño la consignación de este principio en el desarrollo de nuestro marco teórico, es preciso mencionar que se realiza ello debido a que consideramos que durante la tramitación del derecho de reclamo por los abonados del servicio de telecomunicaciones ante OSIPTEL, ellos mencionan en su gran mayoría que no usan el servicio, declarando que se encuentra suspendido o que se encuentra en mal estado y que no sirve para su finalidad. Pero, existe la posibilidad de que sí realmente disponga del servicio y no se declare ello en la tramitación del procedimiento.

El reclamo en el procedimiento administrativo

El reclamo es un derecho de todo administrado que goza de un determinado bien o servicio y que por su utilización paga un determinado monto de dinero por concepto de mantenimiento de dicha prestación, como en el presente caso que nos encontramos ante el cuestionamiento del servicio de telecomunicaciones prestado por

empresas de servicio como Claro, Movistar, Bitel, Entel, entre otras personas jurídicas de derecho privado dedicadas a ese rubro.

Partes procedimentales anterior al reclamo

Ahora, antes de proceder a desarrollar conceptos propiamente dichos sobre el reclamo en el ordenamiento jurídico, es preciso señalar que en todo procedimiento administrativo las partes adquieren una denominación de acuerdo a su condición jurídica; así, conforme a la Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL, TUO de la Portabilidad Numérica en el servicio público móvil y de telefonía fija.

El procedimiento de atención de reclamos de los abonados establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se dirige por los principios comprendidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que indica derechos y las obligaciones de las empresas operadoras, abonados y usuarios del servicio público de telecomunicaciones, y constituyéndose así el cuerpo normativo general dentro del cual se efectuarán las relaciones entre ellos.

Conforme a la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando se trata de un reclamo, nos encontramos ante la presencia de una relación de consumo.

Así, la relación de consumo demuestra la existencia de un consumidor o usuario, por un lado, y del otro lado, un proveedor o proveedores de un determinado servicio, y, de acuerdo a su artículo III del título preliminar tenemos a continuación:

1. El mencionado Código protege al consumidor, ya que sea que se encuentre en una relación de consumo directa o indirectamente.
2. Las disposiciones de este código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en este.

3. También están comprendidas las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a fomentar o motivar el consumo.

Así, entonces, cuando se presenta el ejercicio del derecho de reclamo, nos encontramos ante una relación de consumo que ha tenido, tiene o presenta ciertas debilidades en su ejecución; ahora, como es sabido, estas relaciones han de ser tratadas, conforme el reglamento, en primera instancia por la misma empresa que presta ese determinado servicio o bien; y, en segunda instancia, ha de ser tratada o revisada por los organismos reguladores o supervisores de la prestación de dicho servicio.

Finalidad del reclamo

El reclamo es una garantía del administrado que tiene por finalidad pedir a la misma empresa prestadora del servicio que evalúe las condiciones del mismo respecto del uso del administrado, evaluando defectos que pueden tener diversos orígenes y que pueden deberse a causas variadas. Ello no implica, que la empresa prestadora pueda liberarse de la responsabilidad administrativa que pudiera corresponderle por las fallas en la prestación del bien o del servicio, y en caso de demora en el estudio y pronunciamiento en primera instancia, el administrado puede recurrir a instancias superiores, como el caso de OSPITEL

Asimismo, el reclamo se genera por cuestiones de naturaleza prestacional del servicio o del bien, considerándose más bien como un remedio procesal, por ello de conformidad al procedimiento dispuesto en el reglamento el reclamo no configura un recurso, debido a que no pretende la impugnación de ninguna decisión de la Administración, por el contrario, da inicio al procedimiento, siendo que los recursos impugnativos admitidos son las apelaciones, con resolución de fondo, y las quejas con resolución de forma o que responden a algún defecto en la tramitación (González Pérez, 2016, p. 293)

Tramitación del reclamo

El reclamo se regula de acuerdo a cada uno de los procedimientos según los servicios que prestan las determinadas personas jurídicas, pero, se regulan de acuerdo al rubro que regula cada una de las entidades; por ejemplo, las infraestructuras de transporte de uso público como carreteras, puertos, aeropuertos,

vías férreas y el Metro de Lima que se regulan bajo la competencia del OSITRAN; y, como en el presente caso, los servicios referidos a las telecomunicaciones o de telefonía móvil se regulan por OSIPTEL; u, otro ejemplo es el de las empresas que prestan el servicio de fluido eléctrico, como la luz pública y doméstica, el ente regulador y receptor de los reclamos es OSINERMINING.

Así, en cualquiera de los casos, el reclamo se presenta ante la entidad o empresa prestadora del servicio que se requiere evaluación, y en todos los casos, ante la improcedencia o ante una decisión que no necesariamente satisface las expectativas de los reclamantes, se puede recurrir ante la autoridad reguladora, en este caso, OSIPTEL.

Efecto del reclamo administrativo

En todos los casos, el reclamo tiene como efecto la verificación de la correcta prestación del servicio y, de determinarse que estos no se encuentran en los límites o condiciones que amerita, como consecuencia de ello, el usuario podrá reclamar la Facturación en el recibo de servicio, por su desacuerdo en el cobro, en vista que su servicio se encuentra averiado, suspendido o en corte, así como problemas en la calidad e idoneidad de la prestación del mismo, siendo que al emitirse una resolución firme, de su incumplimiento podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionador, este necesariamente puede finalizar en la imposición de una determinada sanción a la empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones.

Otro de los efectos se dirige a obligar a la empresa a reponer la condición del servicio o a exigir que este sea prestado en las condiciones en las que fue acordado o contratado por las partes, como en el caso del servicio de telefonía móvil, internet o de telecomunicaciones, en cuyo caso, la empresa operadora está impedida de exigir el previo pago del monto reclamado para la atención de reclamo del abonado, por lo que su cobranza se ve suspendida durante dure el procedimiento, siendo que de declararse fundada la pretensión, la facturación del recibo se anula, o en su defecto de haberse efectuado el pago, este será devuelto a favor del usuario, liberándolo además del cobro por concepto de reconexión, y de encontrarse sujeto a un contrato de permanencia, se le exime del cobro de penalidades, en caso de resolver el contrato.

Tramitación del reclamo en OSIPTEL

Ahora, el Regulador de las telecomunicaciones (OSIPTEL, 2021), ha dispuesto algunas recomendaciones sobre el inicio del procedimiento de reclamo por los defectos en la prestación de un servicio que dicho órgano regulador ha establecido. Como es sabido, este ente regula el servicio de telecomunicaciones, entre los cuales se encuentra la telefonía móvil prestado por empresas como claro, movistar y entel, como las más reconocidas que han introducido en el mercado peruano.

Entre las primeras recomendaciones realizadas por OSIPTEL, tenemos que la presentación de un reclamo no debe ser realizada en el libro de reclamaciones, sino que debe ingresar por escrito, sin perjuicio de ello, las empresas que brindan los servicios de telecomunicaciones deben disponer de un libro de reclamaciones, toda vez que las disconformidades presentadas deberán de ser encauzadas de oficio por la empresa y ser atendidas según el procedimiento establecido en el Reglamento para la atención de reclamos de usuarios; sumado a ello, los reclamos, quejas y recursos interpuestas bajo el ámbito de aplicación del reglamento no estarán sujetos al requerimiento de pago de tasas de ningún tipo.

Otro de los puntos relevantes es que ahora cada empresa prestadora del servicio dispone o debe disponer de un conjunto de mecanismos de solución anticipada, ello con la finalidad de dar soluciones a los problemas incluso antes de la interposición del reclamo, o antes de elevar la apelación al Tribunal, sobre este punto ha dispuesto la existencia de dos mecanismos: 1) Solución Anticipada De Reclamos (SAR), mediante el cual, la empresa podrá brindar una solución con anterioridad a la presentación del reclamo, que deberá otorgarse en un plazo no mayor de 3 días hábiles, y podrá pronunciarse sobre la totalidad o parte de la pretensión y debiendo contar con la expresa aceptación del usuario; el segundo mecanismo es la Solución Anticipada de recursos de Apelación (SARA), no será exigible a la empresa operadora la obligación de elevar el recurso de apelación al Tribunal cuando, dentro del plazo dispuesto, los 5 días hábiles según el reglamento, se hubiese acogido en la totalidad de la petición del abonado comprendida en su recurso de apelación, contando con su aceptación expresa.

Motivos, plazos y procedimientos para reclamar

Ahora, de acuerdo en el mismo reglamento del OSIPTEL, entre los conceptos que puede reclamar tenemos:

1) facturación, cuya descripción refiere sobre los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio que se reclama por el incorrecto cálculo o aplicación de la tarifa;

2) cobro, cuya descripción dice que los montos cobrados por conceptos distintos a los oportunamente facturados, para aquellos montos que el abonado señale haber pagado con anterioridad o que se le cobre un recibo cuando el servicio se encontrase en baja, sin que la empresa haya cumplido con ejecutarla;

3) calidad e idoneidad del servicio, que se caracteriza por problemas originados de un inadecuado funcionamiento de la red, este no considera idoneo en el acceso a los servicios brindados, que le generan insatisfacción por la prestación recibida.

Entre otros puntos tenemos:

4) falta de entrega del recibo, caracterizado por la falta de entrega del recibo o su copia que indique la facturación detallada por el período de consumo;

5) incumplimiento de oferta y promociones, cuya descripción se basa en el incumplimiento de ofertas y promociones ofrecidas por el asesor comercial por los canales admitidos para su contratación, vinculado a la prestación del servicio;

6) baja, corte o suspensión injustificada, que se basa en la baja, corte o suspensión injustificada del servicio o sin considerar el procedimiento preestablecido en el ordenamiento vigente, esta también observa los casos de corte del servicio móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.

Otras materias a reclamar son también

7) instalación o activación, caracterizado por el incumplimiento por parte de la empresa operadora en la activación o instalación del servicio que haya solicitado el abonado;

8) desactivación o baja, que se basa en la falta de cumplimiento de efectuar la baja del servicio solicitado por el abonado, dentro del plazo establecido;

9) traslado del servicio, caracterizado por el incumplimiento de la empresa operadora en efectuar el traslado del servicio fijo hogar en la fecha en la que se hubiese acordado considerando los plazos establecidos por la norma.

Antes de concluir, tenemos también las siguientes materias:

10) tarjeta de pago físicas y virtuales, por la presencia de problemas en el acceso al servicio por medio de recargas o tarjetas de pago para que aquellos usuarios con servicio prepago;

11) incumplimiento de condiciones contractuales, caracterizada porque la empresa prestadora no cumple con las condiciones del servicio pactadas en el contrato, o si las cumple, las hace de manera distinta al cual fue primigeniamente la voluntad de las partes.

Finalmente, será objeto de reclamo cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.

Los reclamos presentados por los abonados ante la empresa operadora como primera instancia serán atendido en los siguientes plazos máximos:

Materias de reclamos	Plazo de atención	Plazo de notificación
Calidad, Veracidad, – Baja, Corte o Suspensión Injustificada – Falta de entrega de recibo	3 días hábiles	5 días hábiles
Activación o Instalación del servicio, Tarjetas de pago, Traslado del servicio, Facturación cuyo monto reclamado sea menor de 0.5% de la UIT.	15 días hábiles	5 días hábiles

Para los demás casos, y materias que hayan sido previstas en otras normas.	20 días hábiles	5 días hábiles
--	-----------------	----------------

El contrato de consumo y el reclamo

Primero, como se ha mencionado, el reclamo amerita la preexistencia de una relación jurídica entre consumidor y proveedor, esta relación jurídica se da debido al contrato de consumo. Este último, según Arana, (2018), puede ser entendido como el contrato suscrito entre dos partes, uno de los cuales es el consumidor, y el otro un proveedor, cuya prestación final es el intercambio de un bien o un producto a cambio de una contraprestación (P. 93).

En nuestro ordenamiento jurídico en los últimos años se ha regulado diferentes manifestaciones de contratos de consumo que bien guardan relación con los contratos de masas o los de adhesión, o también conocidos como contratos colectivos. Estos últimos, como es sabido, estas últimas se caracterizan porque las condiciones contractuales se predisponen de antemano, las cuales han sido redactadas o reguladas de manera unilateral, es decir, por una sola de las partes, y por lo general, es el proveedor (De la Puente y Lavalle, 2015, p. 58)

Estas relaciones de consumo corren el riesgo de presentar irregularidades en su ejecución en su capacidad de negociar a causa de un error o insatisfacción por la prestación del servicio brindado por la entidad o la empresa, ante este posible hecho, se han emitido diversas normas de control formal de incorporación del contenido contractual, a fin de evitar que la disposición unilateral de los términos y condiciones pueda resultar ser perjudicial para el desarrollo de la actividad contractual entre las partes.

Ahora, cabe hacer una distinción entre consumidor y proveedor. Según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, (INDECOPI, 2021), los consumidores son todas aquellas personas naturales o jurídicas que utilizan, disfrutan o adquieren como consumidores finales, servicios o productos, para su goce propio o de un grupo familiar ajeno a una actividad profesional o empresarial (parraf. 1)

Por otro lado, los proveedores son personas jurídicas o naturales, que pueden ser de derecho privado o público, que habitualmente fabrican, elabora, manipulan, acondiciona, almacenan o suministran cualquier tipo de servicios o bienes de cualquier índole a favor de los usuarios (párraf. 2).

En relación a ello, el Estado entiende que una de las partes más vulnerables de dicha relación de consumo es el abonado, por ello, y en aras de incentivar su protección, es que los mismos ha reconocido acciones determinadas para la protección de los mismos, como es el caso del reclamo y una regulación propia y adecuada para la interposición de las acciones judiciales cuando considere conveniente (Rodríguez, 2006, p. 192).

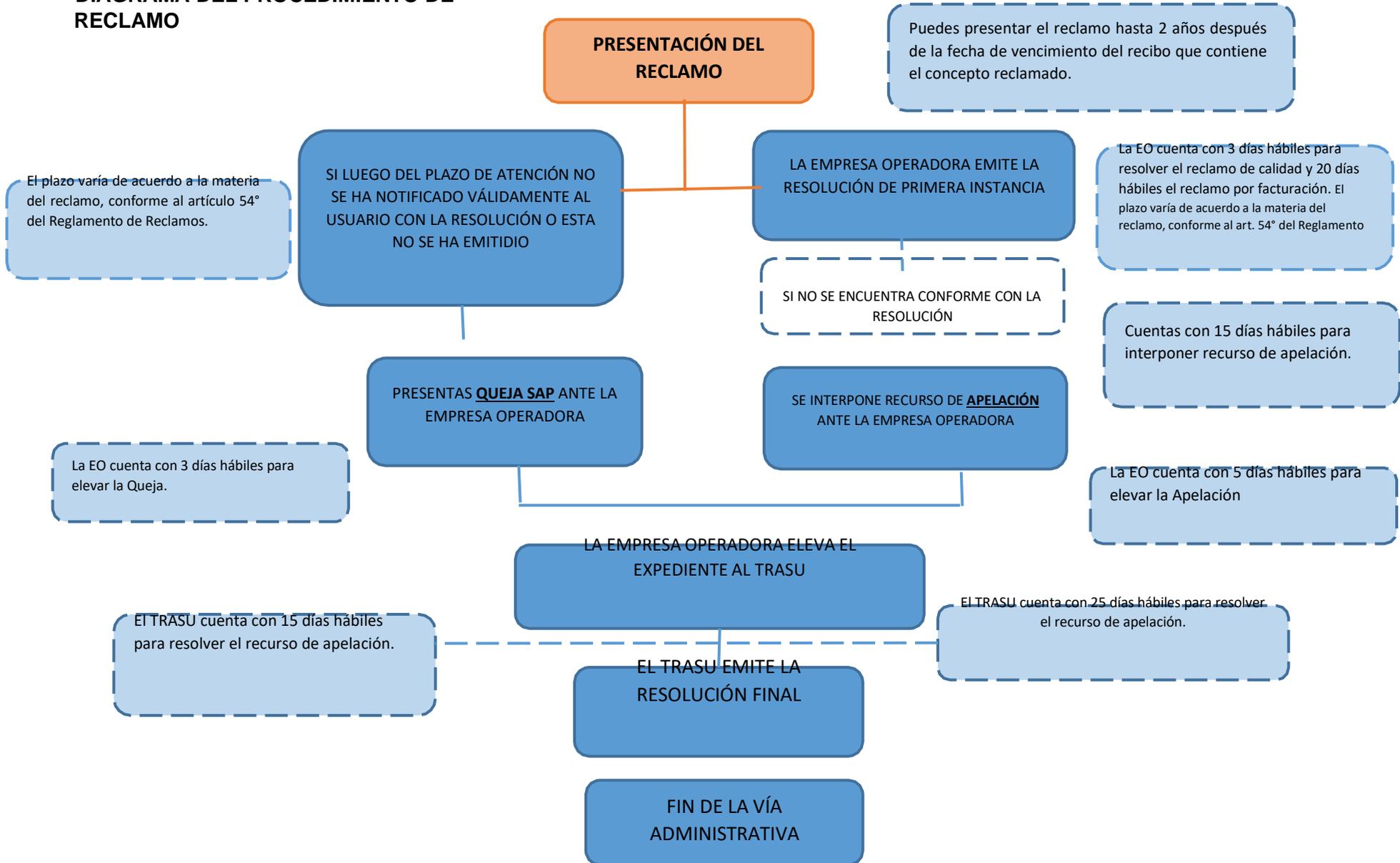
Bajo esta perspectiva, consumidor será aquella persona que acude a una determinada persona jurídica o natural a obtener los servicios que este dispone, como es el caso de los abonados del servicio de telecomunicaciones como claro, movistar, entel; en cuyas instancias estos eligen diferentes modalidades del servicio que deseen disponer, para con la intención de gozar de los mismos.

Ahora, por otro lado, nos encontramos con la figura del proveedor. Como se dijo, el proveedor es aquel que vende algo, aquel que presta un servicio de manera masiva a toda la colectividad, y, en algunos casos y situaciones (como el caso del servicio de telecomunicaciones), las condiciones del servicio son dictadas o impuestas por esta parte, ante la cual, el consumidor o usuario solo tiene la opción de quedarse a adherirse.

Ahora, como referencia o complemento de dicha regulación, el consumidor, como una de las partes más débiles de la relación de consumo, tiene a su favor la aplicación de diferentes acciones o herramientas jurídicas para poder hacer valer su derecho ante la insatisfacción por una errónea prestación del servicio o por presentarse deficiencias en el desarrollo de la misma, esto es, mediante el reclamo.

No puede ejercerse el derecho de reclamo si antes no existió una relación de consumo entre reclamante y reclamado. Debido a que este se presenta cuando la prestación del servicio adquirido por el consumidor o usuario y prestado por el proveedor, presenta determinadas características o deficiencias en su realización, hecho que deja abierta la posibilidad a impulsar la acción de reclamo en primera instancia y el de queja o apelación, en segunda instancia.

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO



2.3 Bases conceptuales

- **Contrato de consumo:** relación obligacional que tiene como finalidad prestar un servicio; es decir, el intercambio comercial entre dos o más personas jurídicas o naturales. Se caracteriza porque se adecúa al contrato comercial donde el proveedor ofrece las condiciones del servicio, y el consumidor puede o no aceptarlas.
- **Usuario:** persona jurídica o natural o de derecho privado o público, que tiene como finalidad satisfacer una determinada necesidad mediante el consumo de un servicio público de telecomunicaciones, en mérito a una relación comercial.
- **Empresa operadora:** persona jurídica de derecho privado o público, que se dedica a la prestación de los servicios públicos en telecomunicaciones, en mérito a una relación comercial, para satisfacer los requerimientos de los abonados.
- **Servicio:** en el presente los servicios que en el servicio público de telecomunicaciones son 4, la línea móvil, la telefonía fija, el internet y la televisión por cable, para la satisfacción de una determinada necesidad de los usuarios.
- **Reclamo:** es un derecho de acción que tienen los usuarios en condición de abonados de una determinada persona natural o jurídica de la cual reciben la prestación de un determinado bien o servicio.
- **Solución de controversias:** mecanismos de resolución de conflictos entre dos o más personas, que tiene como medio el diálogo, en primer lugar, en busca de una solución extrajudicial, para luego intentar solucionar el conflicto en sede judicial.
- **Telecomunicaciones:** sistema de red interconectado de servicio de telefonía móvil para facilitar la comunicación masiva y a grandes distancias en el territorio.
- **Servicio de telefonía móvil:** prestación del servicio de interconexión mediante telefonía móvil para la facilitación de la comunicación entre las personas a distancias significativas.
- **Abuso del derecho:** ejercicio excesivo de un determinado derecho, el mismo que es permitido y facultado por una determinada disposición legal; pero su aplicación o solicitud se presenta de manera exagerada y significativa.

2.4 Bases epistemológicas, bases antropológicas y bases filosóficas

Ahora, no existen bases epistemológicas o bases filosóficas propiamente dichos sobre el derecho de reclamo en la doctrina nacional.

Pero si deseamos acercarnos un poco a estos fundamentos podremos descansar, con justa razón, en los conceptos sobre las Escuelas Comercialistas alemanas y los fundamentos del derecho cambiario, o en la escuela comercialista italiana, que ambos se mueven dentro de la interpretación de la Teoría General del título valores.

Así, procederemos a desarrollar estas dos escuelas comercializas del derecho.

La escuela comercialista alemana

Esta escuela consolidó la Ordenanza Cambiaria y el Código de Comercio de 1911 en Alemania, en esta escuela sobresalieron pensadores como Einert, de Thol y Lewin Golschmidt, la característica principal de esta escuela es el alto grado de abstracción y de especulación teórica en el Derecho cambiario, de tal suerte que la Teoría General y los fundamentos del Derecho Cambiario son de neta inspiración germánica (Silva Vallejo, 2010, p. 144)

Siguiendo al mismo autor del párrafo anterior, el aporte más significativo de esta escuela fue la definición de la naturaleza jurídica del derecho comercial y cambiario, pues los juristas de esta escuela creyeron que el fundamento de la obligación comercial era de naturaleza consensual atribuyéndose al título o al objeto de intercambio una función únicamente probatorio de un contrato literal de cambio trayecticio surgido y generalizado de un pactum de cambiando (Silva Vallejo, 2010, p. 144)

Bajo esta persepectiva, únicamente las cosas (bienes) o los servicios que sirven para el intercambio de los materiales, son un medio de prueba que sirve para acreditar que sí realmente se brindó o se prestó un servicio. Como podemos observar, únicamente se refiere a la naturaleza proabtorio del bien o del servicio.

La escuela comercialista italiana

En esta escuela, los juristas más resaltantes fueron Leon Bolaffio, Walter Bigiavi, quienes sostuvieron que los fundamentos del derecho cambiario se basan en elementos esenciales como la comercialización de bienes o servicios, y la transferencia de letras de cambio que facilitan o que permiten la mayor comercialización de cosas (Silva Vallejo, 2010, p. 145).

Con dicho estudio se concluye que el comercio, o derecho comercial, o más precisamente el intercambio de cosas y servicios en una relación de consumo fue estudiado por estas grandes escuelas antes que la francesa, siguiendo al autor mencionado, el Perú reconoce las concepciones adoptadas por la doctrina francesa, que a su vez recolectó o recopiló la información de ambas escuelas.

De plano, no existen mayores registros sobre el estudio filosófico del derecho comercial, y con él, sobre el derecho de consumo, en cuya relación jurídica pueda presentarse la existencia de un consumidor y un proveedor, cuya finalidad última sea la de brindar o prestar un determinado bien o un servicio a favor de usuarios o consumidores de la relación de consumo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

Esta investigación se llevó a cabo en el Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) el cual se encuentra ubicado en la Prosa 136 Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima. De manera precisa, he estudiado las resoluciones emitidas por el tribunal donde se evidencie la existencia del uso reiterado del derecho de reclamo ante las empresas operadoras de telecomunicaciones, que sirve de mecanismo para accionar su derecho de petición, como parte del procedimiento el reclamo es atendido en segunda instancia, el TRASU, mediante recursos de apelación o quejas.

3.2 Población

La población de este estudio estuvo conformada por las 277 resoluciones de reclamo en segunda instancia del usuario de telecomunicaciones, que forma parte del grupo de abonados con mayores recursos en trámite, los mismos que se encuentran en el portal institucional del TRASU – OSIPTEL Lima, durante el período 2017-2020.

3.3 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra, y en mérito a la cantidad de resoluciones, se obtuvo una muestra representativa al azar, por lo que apliqué el muestreo no probabilístico intencional del investigador, para el análisis de las resoluciones emitidas por el TRASU se obtuvo 50 resoluciones que corresponde al 18.05% de la población objeto de la presente investigación.

3.4 Nivel y tipo de estudio

Nivel de estudio

El nivel de estudio del presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo – explicativo; descriptivo, porque presento las características de cada una de las resoluciones de la manera en que se muestren; y, explicativo, en el sentido de que se determinó que si existe uso abusivo del derecho de reclamos y cómo se presenta este.

Tipo de estudio

Según el objetivo del estudio, fue de una investigación aplicada ya que se proyectó a buscar nuevos conocimientos a partir del estudio de dos variables, logrando con los resultados dirigir o establecer futuras investigaciones.

Según los datos a recolectar, fue cuantitativo, debido a que los datos a obtener mediante los cuestionarios fueron cuantificables y medibles los cuales fueron posteriormente analizados.

De acuerdo con el nivel de intervención, fue no experimental, pues no se modificaron las variables ni se manipularon.

Por la temporalidad de la investigación, fue transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento mediante el estudio de las resoluciones.

Según el número de variables, fue analítico dado que se tuvo dos variables en estudio.

3. 5 Diseño de investigación

Fue una investigación no experimental, debido a que no se manipularon las variables, y pese a la interacción que se tuvo con ellas, no se ha modificado su naturaleza, solo me he centrado en estudiar las resoluciones para identificar si existe abuso del derecho de reclamo por parte de los abonados del servicio público de telecomunicaciones; y luego explicar cómo se presentan estos en la realidad.

3.6 Métodos, Técnicas e instrumentos

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación se concurrió al empleo del siguiente método, técnicas de investigación e instrumentos para la recolección de datos.

Método de recojo de datos

Para lograr una comprensión adecuada sobre la interpretación de textos, mediante la inducción, el análisis y síntesis, me he servido de la recolección de datos en el presente estudio, fue mediante el uso de fuentes primarias, donde las técnicas fueron la observación documental y el instrumento una hoja de codificación de las

resoluciones en segunda instancia emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Técnicas de recojo de datos

La técnica a empleada fue el análisis documental, el cual sirvió para el estudio de las resoluciones que se pronuncian sobre el uso del derecho de reclamos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones;

Instrumentos de recolección de datos.

Hoja de codificación de las resoluciones (Anexo 03). Este instrumento consta de cinco ítems que permitió identificar características propias de cada una de las resoluciones en estudio para su mejor comprensión y análisis.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validez de contenido se realizó la revisión por 3 expertos quienes evaluaron independientemente cada ítem, para ello consideraron los instrumentos de recolección, y tuvo en cuenta los criterios de: calidad, suficiencia, coherencia y relevancia.

Dicho esto, se anexó la constancia de validación de instrumentos de cada experto consultado, teniendo como resultado, una validación más que favorable.

Prueba piloto

Los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados mediante una prueba piloto, esto a una parte de la muestra con propiedades iguales al total de la muestra, con la finalidad de identificar si los instrumentos son adecuados para una buena comprensión de las mismas.

Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar el grado de confiabilidad se consideró los resultados obtenidos en la prueba piloto, esto se realizó de cada instrumento, donde al ser los ítems de tipo politómica se consideró el estadístico de alfa de Crombach. Se realizó una prueba piloto, a un grupo de veinte (50) resoluciones del tribunal de OSIPTEL, para garantizar la eficacia y el claro entendimiento de las instrucciones y las preguntas dentro de la

encuesta, además de verificar la aplicación y los procedimientos al momento de realizar dicha encuesta.

La confiabilidad de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal de OSIPTEL:

Alfa de Cronbach	N de elementos
1,000	50

Fuente: propia elaboración.

Como puede observarse, el índice de confiabilidad obtenido fue de 1,000, lo que demuestra una fiabilidad buena, razón por la cual este instrumento de recolección de datos es confiable.

Confiabilidad de la hoja de codificación del contenido de las resoluciones del tribunal de OSIPTEL.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,755	50

Fuente: propia elaboración.

Como puede observarse, el índice de confiabilidad obtenido fue de 0,755, lo que demuestra un índice de fiabilidad bueno, razón por la cual este instrumento de recolección de estos datos es confiable.

3.8 Procedimiento

- Se solicitó información al Portal Institucional de Transparencia del OSIPTEL sobre la cantidad de abonados que cuentan con más de 100 expedientes registrados ante el TRASU durante el período de investigación 2017-2020,
- Del resultado de la cantidad de usuarios, se identificó a un abonado al azar que tenía en su registro 277 expedientes ante el TRASU, por lo que se accedió a la página web del Tribunal Administrativo del OSIPTEL a efectos de identificarse aleatoriamente las 50 resoluciones que se pretendían estudiar, considerando los criterios para su muestra.

- Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos y la posterior tabulación de los mismos.
- Se procedió a elaborar el informe final conforme a la estructura de la UNHEVAL.

3.9 Tabulación y análisis de datos

- **Revisión de los datos.** Se examinaron críticamente los instrumentos de recolección de datos, y aplicamos el control de calidad para evaluar la efectividad de cada uno.
- **Codificación de los datos.** Se ha realizado la codificación durante la recolección de datos, convirtiéndolas en códigos numéricos según las respuestas esperadas de los instrumentos.
- **Clasificación de los datos.** Se ha ejecutado de acuerdo a cada una de las variables.
- **Análisis de los datos.** Los datos serán digitados en una hoja de cálculo Excel 2020 y trasladados al programa estadístico SPSS versión 22 para Windows, para ser presentados en tablas, haciendo uso de la estadística inferencial y descriptiva.

Análisis de datos

Análisis descriptivo: para las variables cualitativas: se calculó frecuencias absolutas y porcentajes, empleando gráficos y tablas para su mejor explicación.

3.10 consideraciones éticas

La presente investigación contó con la aprobación del comité de ética de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por lo que se consideró los siguientes aspectos éticos.

confidencialidad: toda la información que obtuvimos de las resoluciones fue de carácter confidencial pese a que las mismas son de información pública.

Beneficencia: Se entregará un informe a la oficina del OSIPTEL a fin de que verifique el abuso o no del derecho de reclamo.

CAPITULO IV. RESULTADOS

Procesamiento de datos (Cuadros estadísticos con su respectiva interpretación y análisis).

Tabla 1

Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

N°	N° de Expediente	Concepto Reclamado	Res. del TRASU	Condición Final	Recurso Elevado	Sentido de resolución	¿Se registran el detalle de llamadas durante el período de reclamo?	¿El histórico demuestra que durante el período de reclamo no se registraron cortes ni reclamo?	¿Existe registro de funcionamiento del servicio durante el período de reclamo?	¿Se evidencia a la voluntad de la operadora de reajustar el monto reclamado o mediante SAR?	¿Se evidencia a la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto reclamado?	¿Se registra el monto devuelto o la anulación de la facturación del recibo reclamado?
1	0075448-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - El art. 45° del TUO CdU establece que, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado, la EO no deberá efectuar cobros correspondientes al período que haya durado la interrupción reportada. - En atención al artículo 3 y 6 de la LPAG por no encontrarse debidamente motivado, asimismo, el artículo 33 del reglamento, toda vez que no solo de señalar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto.	Fondo - Es deber del abonado comunicar la avería del servicio a la EO. - La EO en la resolución de 1° instancia no actuó los medios de prueba idóneos al caso concreto, tal como los Informes de Operatividad. Se declara fundado al no haberse motivado adecuadamente la resolución.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

2	0088247-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
3	0088248-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
4	0090291-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
5	0092585-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - en atención al artículo 3 y 6 de la LPAG por no encontrarse debidamente motivado, asimismo, el artículo 33 del reglamento, toda vez que no solo de señalar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto.	Fondo - La EO en la resolución de 1° instancia no actuó los medios de prueba idóneos al caso concreto, tal como los Informes de Operatividad. Se declara fundado al no haberse motivado adecuadamente la resolución.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

6	0092881-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - en atención al artículo 3 y 6 de la LPAG por no encontrarse debidamente motivado, asimismo, el artículo 33 del reglamento, toda vez que no solo de señalar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto.	Fondo - La EO en la resolución de 1° instancia no actuó los medios de prueba idóneos al caso concreto, tal como los Informes de Operatividad. Se declara fundado al no haberse motivado adecuadamente la resolución.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
7	0101512-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
8	0051790-2017/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Queja - Apertura de expediente por cargo de la Queja SAP.	Forma - falta de elevación de la Queja.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
9	0054532-2017/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Queja - Apertura de expediente por cargo de la Queja SAP.	Forma - falta de elevación de la Queja.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
10	0057584-2017/TRASU/ST-RQJ	Facturación - Falta de entrega de recibos	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Queja - Apertura de expediente por cargo de la Queja SAP.	Forma - falta de elevación de la Queja.	No	No	No	No	Sí	Sí

11	0117879-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
12	0058762-2017/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Queja – Negativa de la empresa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo N° 17520513	Forma - tercer párrafo del art 41° del TUO señala que la EO deberá establecer los mecanismos necesarios a fin de que el abonado cuenta con la posibilidad de pagar la parte no reclamada del recibo cuestionado.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
13	0118615-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
14	0118616-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
15	0058978-2017/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Queja - Apertura de expediente por cargo de la Queja SAP.	Forma - falta de elevación de la Queja.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

16	0121055-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
17	0138959-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
18	0139833-2018/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Queja - Apertura de expediente por cargo de la Queja SAP.	Forma - falta de elevación de la Queja.	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí
19	0140000-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
20	0140816-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

21	0140848-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
22	0146525-2018/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Queja - Aplicación del Silencio Administrativo Positivo por falta de respuesta al reclamo válidamente notificada al abonado.	Forma - Art 70 cuando haya operado el SAP.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
23	0149301-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
24	0041819-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
25	0151953-2018/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Infundado	Con reajuste - al momento de la presentación del reclamo, monto que no se debería cobrar en tanto se encuentre el proceso.	Queja - Conforme al art 41° del TUO, la EO no podrá suspender el servicio ni requerir el pago de los conceptos de la facturación que hubiesen sido objeto de reclamo. En la medida que el procedimiento de reclamo no hubiese culminado.	Forma - el reclamante no ha elevado el referido requerimiento que acredite la cobranza durante el procedimiento de reclamo.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

26	0042471-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
27	0042604-2018/TRASU/ST-RA	Calidad	Fundado	Sin reajuste - no corresponde por ser un reclamo de Calidad que no cuestiona el monto facturado en el recibo	Apelación - en atención al artículo 3 y 6 de la LPAG por no encontrarse debidamente motivado, asimismo, el artículo 33 del reglamento, toda vez que no solo de señalar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto.	Fondo - La EO en la resolución de 1° instancia no actuó los medios de prueba idóneos al caso concreto, tal como los Informes de Operatividad y diagrama técnico en cuanto a la velocidad del internet. Se declara fundado al no haberse motivado adecuadamente la resolución.	Sí	Sí	Sí	No	No	No
28	0042627-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
29	0042652-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

30	0156355-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
31	0044532-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
32	0192016-2018/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
33	0005070-2019/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
34	0006366-2019/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
35	0006368-2019/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

36	0006374-2019/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
37	0010604-2019/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
38	0010700-2019/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación, por SAP la EO brinda descuento por nota de crédito N° DAJ1-4776951.	Queja - por la falta de elevación de la Apelación. Ante el art 34 del reglamento dispone que, en el caso que la EO aplique el SAP al reclamo presentado, no será exigible a la EO la obligación de elevar el recurso de apelación ante el TRASU.	Forma - ante cualquier defecto de tramitación durante el procedimiento de reclamo.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
39	0005584-2019/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
40	0016061-2019/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y por ello reconocido la pretensión en el reclamo.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí

41	0016246-2019/TRASU/ST-RA	Facturación	Fundado	Con reajuste - por ser un reclamo de facturación que presenta inconvenientes con el servicio	Apelación - Apertura de expediente por cargo, por lo que en aplicación del artículo 61 y 68 del reglamento, el Tribunal presume que la EO ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento en la pretensión del reclamo presentado.	Fondo - Falta de elevación de la Apelación,	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
42	0110064-2020/TRASU/ST-RA	Calidad	Fundado	Sin reajuste - no corresponde por ser un reclamo de Calidad que no cuestiona el monto facturado en el recibo	Apelación - en atención al artículo 3 y 6 de la LPAG por no encontrarse debidamente motivado, asimismo, el artículo 33 del reglamento, toda vez que no solo de señalar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto.	Fondo - se faculta al abonado a que pueda resolver el contrato sin el cobro de penalidades, y que si la EO no pueda solucionar los inconvenientes, se informe al reclamante, precisando las razones, a fin de que este pueda tomar una decisión	Sí	Sí	Sí	No	No	No
43	0031466-2018/TRASU/ST-RQJ	Falta de respuesta al reclamo - Suspensión del servicio pese a tener un reclamo en trámite	Infundado - Fundado	Con reajuste - toda vez que el reclamo presentado fue por facturación	Queja - Usuario que cuestionó la facturación incluida en su recibo feb2018, por lo que su cobranza se suspendió; sin embargo, pese a ello, la EO cortó el servicio por falta de pago.	Forma - la queja por suspensión del servicio, supone la existencia de un reclamo en trámite, como un requisito para su procedencia. En PA tiene por finalidad denunciar defectos de tramitación. En ese sentido, tiene una Apelación que viene siendo tramitado en el expediente N° 0105453-2018/TRASU/ST-RA.	Sí	Sí	Sí	No	No	No

44	0120704-2020/TRASU/ST-RA	Calidad - Facturación	Fundado	Con reajuste - toda vez que el reclamo presentado fue por facturación, pero se atendió en plazo de Calidad, excediendo el plazo para su respuesta.	Apelación - mediante circular N° 002-STTRASU/2015 emitida el 09 de enero de 2015, se informó a las EO que deberán emitir pronunciamientos respecto de todos los extremos cuestionados en el reclamo aplicando para tal efecto el plazo menos de resolución determinado entre los conceptos reclamados.	Forma - por exceder el plazo para la atención del reclamo.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
45	0121990-2020/TRASU/ST-RA	Calidad	Fundado	Con reajute - por voluntad de la EO acogándose a la petición del reclamante en primera instancia.	Apelación - pese a que la EO ha elevado el documento "Informe de Operatividad", el contenido del mismo no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de el reclamante.	Fondo - se faculta al abonado a que pueda resolver el contrato sin el cobro de penalidades, y que si la EO no pueda solucionar los inconvenientes, se informe al reclamante, precisando las razones, a fin de que este pueda tomar una decisión. Por otro lado, <i>se le indica a la EO a que deberá de elaborar un informe en el cual se acredite la negativa de EL RECLAMANTE a participar en la realización de las pruebas conjuntas.</i>	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

46	0033101-2020/TRASU/ST-RQJ	Facturación	Fundado	<p>Con reajuste - como parte del procedimiento de reclamo por Facturación, el cobro del monto se suspende en la medida que se emita resolución por la EO o el TRASU.</p>	<p>Queja - cuenta con resolución en 1° instancia pero no elevó acuse del recibo</p>	<p>Forma - ante la falta de respuesta válidamente notificada al abonado del servicio</p>	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
47	0123869-2020/TRASU/ST-RA	Calidad - Facturación	Fundado	<p>Sin reajuste - de acuerdo al art 31 del TUO, solo corresponde un reajuste en la factura por tema de calidad cuando la EO no ha prestado de manera efectiva el servicio, o cuando se ha producido una interrupción en el mismo. Reajusta de manera voluntaria un monto proporcional pero no se acoge a la pretensión.</p>	<p>Apelación - usuario reclamo facturación por calidad, la misma que el artículo 28° no contempla, por lo que se atiende por Calidad; en ese sentido, se pronuncia por la forma debido a plazos</p>	<p>Forma - por exceder el plazo para la atención del reclamo.</p>	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No

48	0135406-2020/TRASU/ST-RA	Calidad - Facturación	Fundado	Con reajuste - por voluntad de la EO acogiéndose a la petición del reclamante en primera instancia.	Apelación - pese a que la EO ha elevado el documento "Informe de Operatividad", el contenido del mismo no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de el reclamante.	Fondo - se faculta al abonado a que pueda resolver el contrato sin el cobro de penalidades, y que si la EO no pueda solucionar los inconvenientes, se informe al reclamante, precisando las razones, a fin de que este pueda tomar una decisión. Por otro lado, <i>se le indica a la EO a que deberá de elaborar un informe en el cual se acredite la negativa de EL RECLAMANTE a participar en la realización de las pruebas conjuntas.</i>	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
49	0136286-2018/TRASU/ST-RA	Calidad - Facturación	Fundado	Sin reajuste - por ser un reclamo de calidad, y se ordena se realicen pruebas de operatividad.	Apelación - usuario reclamo facturación por calidad, la misma que el artículo 28° no contempla, por lo que se atiende por Calidad; en ese sentido, se pronuncia por la forma debido a plazos	Forma - por exceder el plazo para la atención del reclamo.	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
50	0037007-2020/TRASU/ST-RQJ	Calidad	Fundado	Sin reajuste - por ser un reclamo de calidad, y se ordena se realicen pruebas de operatividad.	Queja - cuenta con resolución en 1° instancia pero no elevó acuse del recibo	Forma - ante la falta de respuesta válidamente notificada al abonado del servicio	No	Sí	Sí	No	No	No

Nota: Datos obtenidos del resultado de la aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Lista de Cotejo

Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

N°	ESCALA DE VALORACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL TRASU	SÍ		NO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
1.	¿Se registran el detalle de llamadas durante el período de reclamo?	47	94	3	6	50	100
2.	¿El histórico demuestra que durante el período de reclamo no se registraron cortes ni reclamo?	49	98	1	2	50	100
3.	¿Existe registro de funcionamiento del servicio durante el período de reclamo?	49	98	1	2	50	100
4.	¿Se evidencia la voluntad de la operadora de reajustar el monto reclamado mediante SAR?	5	10	45	90	50	100
5.	¿Se evidencia la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto reclamado?	45	90	5	10	50	100
6.	¿Se registra el monto devuelto o la anulación de la facturación del recibo reclamado?	44	88	6	12	50	100
7.	¿Se verificó que el equipo se encontró en el servicio técnico?	0	0	50	100	50	100
		100%					

De acuerdo a la base de datos, el usuario registró doscientos (277) reclamos por telefonía entre los años 2017 al 2020 para lo cual, teniendo en cuenta nuestro criterio de evaluación del 18.05% del total de expedientes registrados, se procederá a realizar el análisis de los siguientes casos elegidos al azar.

Análisis de los ítems de las resoluciones del TRASU

En la presente observaremos un total de 50 resoluciones del Tribunal de OSIPTEL, cuya decisión final resuelve declarar fundado el pedido de reclamo de los abonados de servicios de telecomunicaciones de las diferentes operadoras que prestan el servicio de telecomunicaciones; dentro de estas empresas prestadoras del servicio se encuentra América Móvil Perú S.A.C. y Telefonía del Perú S.A.A. y Entel Perú S.A.; los conceptos reclamados más frecuentes son por facturación por presentar problemas en la calidad de la prestación del servicio.

En base a estos datos se procedió a aplicar el instrumento segundo para verificar si los usuarios usaban o no el servicio durante el período de reclamo, ello con la finalidad de verificar si estos ejercían o no con abuso el derecho de reclamo.

Tabla 2

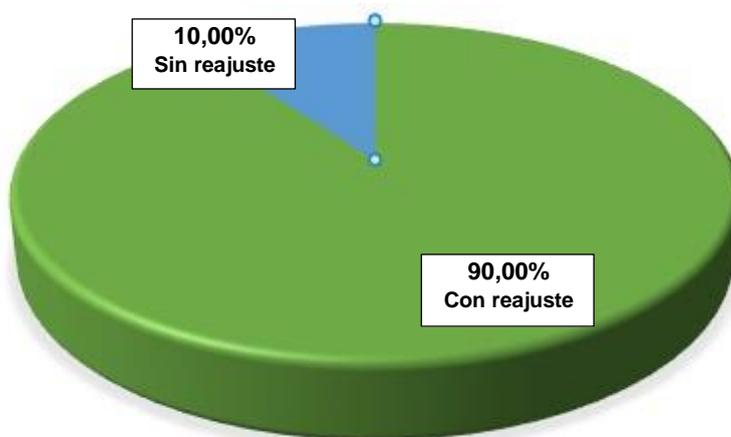
Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿Condición final de la resolución?	N ^a 50	
	Valores	
	N ^a	%
Con reajuste	45	90
Sin reajuste	05	10

Nota: Datos obtenidos la ejecución de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 2

Condición final de la resolución



Nota: Datos obtenidos del resultado de la ejecución de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

Podemos observar en esta tabla y figura que, del total de las resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU del OSIPTEL, la mayor parte de ellos tienen una condición final, es decir, una decisión, de reajustar el monto solicitado [45(90%)]; por otro lado, una menor cantidad demostraron que no se decidió reajustar el monto solicitado [5(10%)]. De acuerdo a este resultado podemos observar que en la mayor parte de casos estudiados el OSIPTEL decidió reajustar el monto solicitado, y como tal no se efectuó el cobro de la facturación del recibo de servicio reclamado.

Tabla 3

Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿Se registra el detalle de las llamadas durante el período de reclamo?	N ^a 50			
	Sí		No	
	N ^a	%	N ^a	%
Respuestas	47	94	03	06

Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 3

Registro del uso del servicio de telecomunicaciones



Nota: Datos obtenidos del resultado de la aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

En la presente tabla y figura observaremos que la mayoría de resoluciones se registra el detalle de las llamadas durante el período reclamado [47(94%)]; en otro extremo, una menor cantidad de resoluciones no registran el detalle de las llamadas durante el período de reclamo [03(06%)]. Según este resultado, es posible que la mayor parte de usuarios haya hecho uso del servicio, pues se registran llamadas durante todo el período de reclamo.

Tabla 4

Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿El histórico demuestra que durante el período de reclamo <u>no</u> se registran cortes ni suspensiones?	N ^a 50			
	Sí		No	
	N ^a	%	N ^a	%
Respuestas	49	98	1	02

Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 4

Registro del uso del servicio de telecomunicaciones



Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

Según la tabla y resultado presente, podremos observar que la mayoría de resoluciones el histórico se demuestra que durante el período de reclamo no se registran cortes ni suspensiones [49(98%)]; por otro lado, una menor cantidad de resoluciones muestran que el histórico sí demuestra que durante el período de reclamo se registran cortes y suspensiones del servicio [01(02%)]. Según este resultado, es entendible que, durante el período de reclamo, el usuario continuó usando y aplicando el servicio que le corresponde.

Tabla 5

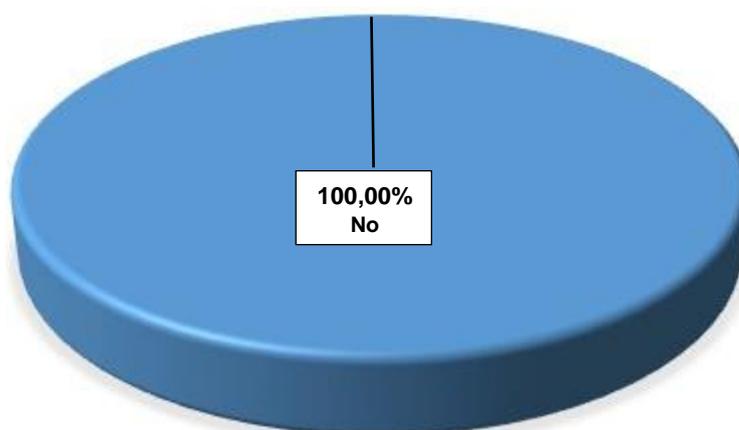
Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿Se verificó que el equipo se encontró en el servicio técnico?	N ^a 50			
	Si		No	
	N ^a	%	N ^a	%
Respuestas	00	00	50	100

Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 5

Registro del uso del servicio de telecomunicaciones



Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

En la presente figura y tabla, observaremos que, en la totalidad de resoluciones sí se verificó que el equipo no se encontró en el servicio técnico [50(100%)]. Según este resultado, es posible entender que todos los equipos cuyo servicio fue reclamado, no se encontraron en el servicio técnico, por lo que se presume que se encontró en posesión del usuario o de un tercero, y como tal, continuó usando dicho equipo más el servicio, ello pese al reclamo y al comienzo del procedimiento administrativo de reclamo

Tabla 6

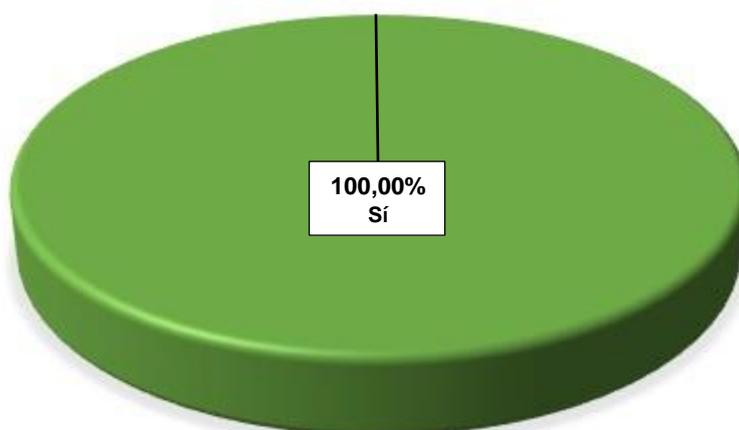
Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿Existe registro del período de funcionamiento del servicio durante el tiempo de reclamo?	N ^a 50			
	Sí		No	
	N ^a	%	N ^a	%
Respuestas	50	100	00	00

Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 6

Registro del uso del servicio de telecomunicaciones



Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

La figura y tabla presente se evidenció que del total de resoluciones del tribunal del OSIPTEL la mayor parte de ellos demuestran que sí existen registros del período de funcionamiento del servicio durante el tiempo de reclamo [50(100%)]. Este resultado permite entender que, durante el período de reclamo, la mayor parte de los usuarios accionantes sí continuaban usando el servicio y aprovechando sus beneficios.

Tabla 7

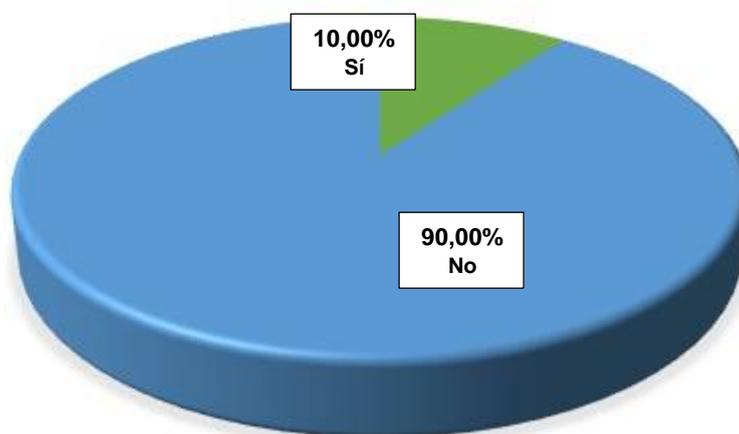
Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿Se evidencia la voluntad de la operadora de reajustar el monto reclamado mediante <u>SAR</u> ?	N ^a 50			
	Sí		No	
	N ^a	%	N ^a	%
Respuestas	05	10	45	90

Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 7

Registro del uso del servicio de telecomunicaciones



Nota: Datos obtenidos de la aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

La presente tabla y gráfico demuestran que, en la mayoría de las resoluciones del OSIPTEL, no se evidencia la existencia de la voluntad de la operadora de reajustar el monto de manera anticipada al reclamo [5(10%)]; por lo que se muestra que en pocas ocasiones la empresa operadora ha ofrecido al usuario una Solución Anticipada al Reclamo (SAR). En tal sentido, es posible advertir que en casi la totalidad de los casos las operadoras no se encontraban predispuestas a permitir el reajuste de los montos en desacuerdo, debido a que los usuarios sí cuentan con un servicio adecuado, por lo que los usuarios vienen presentando reclamos a efectos de alcanzar el objetivo propuesto de no pagar por la totalidad del recibo de servicio.

Tabla 8

Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿Se evidencia la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto reclamado?	N ^a 50			
	Sí		No	
	N ^a	%	N ^a	%
Respuestas	45	90	05	10

Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 8

Registro del uso del servicio de telecomunicaciones



Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

La presente tabla y gráfico demuestran que en la mayoría de las resoluciones del OSIPTEL, se evidencia la existencia de la voluntad de suspender la cobranza del monto reclamado [45(90%)]; y, en una menor cantidad se evidenció que la entidad no suspendió la cobranza del recibo facturado por tramitarse el reclamo bajo una materia distinta a la de facturación [5(10%)]. En tal sentido, es posible advertir que en casi la totalidad de los casos las operadoras se encontraban predispuestas a permitir suspensión de montos reclamados, como parte del procedimiento contemplado en reglamento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones, pese a que los abonados sí cuentan con un servicio adecuado

Tabla 9

Resultados del abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

¿Se registra el monto devuelto o la anulación de la facturación del recibo reclamado?	N ^a 50			
	Si		No	
	N ^a	%	N ^a	%
Respuestas	44	88	6	12

Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del tribunal del OSIPTEL

Figura 9

Registro del uso del servicio de telecomunicaciones



Nota: Datos obtenidos del resultado de aplicación de la hoja de codificación de las resoluciones del Tribunal del OSIPTEL, Lima.

Análisis e interpretación

En la presente figura y tabla observaremos que, en casi la totalidad de resoluciones del OSIPTEL, se evidencia registro que el monto devuelto o en su defecto la anulación de la facturación del recibo de servicio [44(88%)]; mientras que en pocos casos no se procedió a la devolución del reajuste y del monto reclamado [06(12%)], ya que se evaluaba estrictamente la Calidad de la prestación del servicio, o la falta de entrega de recibos. Ello permite entender que en casi la totalidad de casos finalmente no se le cobró al usuario el monto reclamado, por el resultado fundado de las resoluciones, pese a que las empresas operadoras conocen que el servicio fue correctamente prestado.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Prueba de primera hipótesis específica

HE1: Sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

HE0: No se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

Regla: si la significancia es menor a ($<0,05$) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; de lo contrario, aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la nula.

Tabla 10

Prueba de primera hipótesis específica

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación bilateral
Chi-cuadrado de Pearson	10,212 ^a	4	,053
Razón de verosimilitud	14,195	4	,017
Asociación lineal por lineal	6,671	1	,010
N de casos válidos	50		

Fuente: propia elaboración

Análisis e interpretación

Se demuestra que luego de aplicar el estadístico de Chi Cuadrado, la significancia bilateral obtenida es de 0,053 para 14,195 grados de verosimilitud, por lo que, conforme a la regla, es un valor mayor al esperado, esto es, 0,05%, razón por la cual se deberá rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y como tal se concluye en que sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los abonados como titulares del servicio, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

Prueba de segunda hipótesis específica

HE2: No se registra el pago por la prestación del servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

HE0: Sí se registra el pago por la prestación del servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

Regla: si la significancia es menor a ($<0,05$) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; de lo contrario, aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la nula.

Tabla 11

Prueba de segunda hipótesis específica

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,212 ^a	3	,057
Razón de verosimilitud	14,195	3	,013
Asociación lineal por lineal	7,741	1	,009
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Se evidencia que luego de aplicar el estadístico del Chi cuadrado, la significancia bilateral obtenida fue de 0,057, esto es mayor al valor esperado como margen de error, 0,05, razón por la cual, conforme a la regla se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y como tal, se concluye en que no se registra el pago por la prestación del servicio de telecomunicaciones de los abonados como titulares del servicio, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

Prueba de hipótesis general

HG: Sí existe abuso del derecho de reclamo de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

H0: No existe abuso del derecho de reclamo de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

Regla: si la significancia es menor a ($<0,05$) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; de lo contrario, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Tabla 12

<i>Prueba hipótesis general</i>			
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación bilateral
Chi-cuadrado de Pearson	10,212 ^a	4	,057
Razón de verosimilitud	14,195	4	,017
Asociación lineal por lineal	6,671	1	,010
N de casos válidos	50		

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Se evidencia que luego de aplicar el estadístico del Chi Cuadrado respecto de la hipótesis general, la significancia bilateral obtenida fue de 0,057; esto es, mayor al valor esperado, razón por la cual, conforme a la regla debemos aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, y como consecuencia, se concluye en que sí existe abuso del derecho de reclamo de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2019 – 2021

Discusión de resultados

Los resultados permitieron acreditar que sí existe abuso del derecho de reclamo de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020; ello debido a que se comprobó que sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los abonados, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL y que no se registra el pago alguno por la contraprestación del servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL.

Primero, se demostró que sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los abonados, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020; ello debido a que conforme a la tabla 3, en el 94% (47) de resoluciones se registra el detalle de las llamadas durante el período de reclamo; según la tabla 04, el 98% (49) de resoluciones demostraron que el histórico demuestra que por el período señalado en el reclamo no se registraron cortes del servicio; conforme a la tabla 5, el 100% (50) de resoluciones demostraron que no se verificó que el equipo se encontró en el servicio técnico, por lo que contó con la prestación servicio; y, conforme a la tabla 6, el 100% (50) de resoluciones demostraron que no existe registro del período de funcionamiento del servicio durante el período de reclamo.

Segundo, se demostró que no se registra el pago del monto reclamado por la contraprestación del servicio de telecomunicaciones de los abonados, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2019 – 2021. Ello debido a que según la tabla 7, en el 10% (05) de resoluciones se evidencia la voluntad de la operadora de reajustar el monto reclamado mediante Solución Anticipada al Reclamo (SAR); de acuerdo con la tabla 8, también la totalidad de las resoluciones demuestran que casi la totalidad de resoluciones 90% (45), demuestran que no se evidencia la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto reclamado; finalmente, la tabla 9 evidencia que también casi la totalidad de resoluciones 88% (44), demuestran que sí se registra el monto devuelto o la exoneración del pago del recibo en atención a lo resuelto por el Tribunal que declara fundada la pretensión del abonado.

A manera de contrastación, Vallardes Rugel, (2014), en su tesis denominada “Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios”, sostuvo que, durante el año 2012, la oficina desconcentrada de La Libertad, frente a las infracciones al marco normativo de usuarios, no ejerció su potestad administrativa sancionadora detectados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, de manera eficaz y oportuna (p. 108)

Por otro lado, Andrade Aranda, (2021), abuso del derecho y principio de buena fe: reclamos de telefonía registrados en la OD-OSIPTEL-LAL, en los años 2018 – 2019”, determinó que las formas más recurrentes mediante las cuales abonados ejercieron abusivamente su derecho vulnerando el principio de buena fe procesal respecto a reclamos registrados en la oficina desconcentrada de Lambayeque durante el período 2018 – 2019, detectándose así el abuso en mérito a las ventajas formales que brinda la normativa de reclamos, siendo que la mayoría de los casos fueron ganados mediante la resolución de una queja en aplicación del silencio administrativo por falta de respuesta al reclamo, válidamente notificada, o algún otro defecto de tramitación (p. 279)

En la segunda tesis se evidencia que sí existe abuso del derecho de reclamo por los abonados en el servicio de telecomunicaciones, ello debido a que disponían del servicio pese a que iniciaron un procedimiento sancionador.

CONCLUSIONES

PRIMERO. – De acuerdo con los resultados de los objetivos específicos del estudio de las resoluciones, se identificó que un 94% de usuarios sí registraron llamadas durante el periodo de reclamo; un 98% de usuarios demostraron que durante el período de reclamo los usuarios no se registraron cortes al servicio; y un 100% de usuarios sí registraron funcionamiento durante el período del reclamo, por lo que sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los abonados; conjuntamente con ello, un 90% de resoluciones no evidencian la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto reclamado, tampoco de devolver el monto reclamado y sí se registra el reajuste del servicio, pues en gran parte de los casos, los usuarios sí dispusieron del servicio durante el período de reclamo y como tal, no obstante, según la tabla 1, al 90% de casos se les reajusto el monto reclamado, es decir, las operadoras tuvieron que devolver el monto pagado pese al uso del servicio de los usuarios, razón por la cual se concluye en que sí existe abuso del derecho cometido por los abonados del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

SEGUNDO. - Estadísticamente, la tabla 11 evidencia una significancia bilateral obtenida de 0,057, esto es mayor al valor esperado como margen de error, 0,05, motivo por el cual, conforme a la regla rechazamos la hipótesis nula y debemos aceptar la hipótesis alterna. Ello debido a que en un 90% (45) de resoluciones se evidencia la voluntad de la operadora de suspender la cobranza el monto reclamado, así como de exonerar finalmente de la cobranza por la facturación del recibo de servicio, o en su defecto, de devolver el monto reclamado si este fue pagado voluntariamente por el abonado antes del procedimiento, pero sí se registra el reajuste del servicio, pues en gran parte de los casos, los usuarios sí dispusieron del servicio durante el período de reclamo y como tal, se concluye en que no se registra el pago del monto reclamado por la contraprestación del servicio de telecomunicaciones de los abonados, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020

TERCERO. – Estadísticamente, según la tabla 10 la significancia bilateral obtenida fue de 0,057, mayor que el margen de error de 0,05%, razón por la cual debemos aceptar la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula; en base a ello, se identificó que un 94% (47) de usuarios sí registraron llamadas durante el periodo de reclamo; un 98% (49) de resoluciones demostraron que durante el período de reclamo los usuarios no se registraron cortes al servicio; y un 100% (50) de resoluciones demostraron que los usuarios sí se registraron funcionamiento durante el período del reclamo; asimismo, de ello se desprende que a lo largo del procedimiento, el usuario reclamante no ha efectuado el pago del servicio por la facturación del recibo del reclamo, ya que como el Reglamento señala la empresa operadora está prohibida de condicionar la presentación del reclamo al previo pago por el recibo de servicio, en ese orden de ideas, en otro apartado del Reglamento art. 30, señala que mientras el procedimiento de reclamo no hubiese finalizado, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio y exigir el cumplimiento de pago del monto reclamado, por lo que se concluye que no se registra el pago por la prestación, pero sí su acceso al servicio de telecomunicaciones a los abonados, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

PRIMERO. Que, en atención a su facultad discrecional, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios se pronuncie sobre el abuso del derecho y a su vez brinde lineamientos en los que exponga los elementos que el Tribunal considera al momento de resolver los casos que constituirían abuso del derecho; toda vez que según la solicitud atendida por el Portal de Transparencia del OSIPTEL mediante registro SISDOC N° 18995-2022/SSB01 se dio cuenta expresamente que, no existe resolución alguna, ya sea por el Consejo Directivo o por la Secretaría Técnica del TRASU, que verse sobre el abuso del derecho.

En ese sentido, a modo de sugerencia de elementos propuestos, para que un acto se encuadre dentro del supuesto de abuso del derecho de reclamo sería necesario que: a) el derecho esté formalmente reconocido en la normativa, b) que su ejercicio vulnere un interés causando un perjuicio, y c) que se desvirtúen los fines económicos y sociales para los cuales el cuerpo normativo reconoció el derecho que se ejerce dentro del marco impuesto por el principio de buena fe.

SEGUNDO. – Para efectos estadísticos, el OSIPTEL cuenta con una base de datos que permitan identificar cuáles son los usuarios que poseen una alta demanda de recursos de apelación y queja, registrados bajo expedientes ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, y en atención a ello someter la documentación brindada por el abonado, el reclamo, a la desfijación del principio de buena fe procedimental, el mismo que permita a la secretaría técnica adjunta al TRASU conocer y analizar según los lineamientos propuestos, resolver aquellos casos pendientes a resolverse.

A modo de explicación, de la LPAG se desprende que, si en la tramitación del procedimiento de reclamo, se tiende a presumir que los documentos brindados por los administrados responden a la verdad que ellos afirman, esta admite prueba en contrario; sin embargo, esta también señala que, ninguna regulación del procedimiento administrativo amparará alguna conducta contra la buena fe procedimental.

TERCERO. – Se propone efectuar una comprobación o control posterior que permita la revisar la evidencia, identificando vacíos, esta actividad según la LPAG solo puede ser conferida a una entidad pública, mediante Ley o Decreto Legislativo, en este caso se podrá atribuir esta actividad al organismo regulador en telecomunicaciones, OSIPTEL. Es preciso señalar que de la investigación se desprende, que lo propuesto no se ha efectuado, ni considerado en resoluciones, precedentes de observancia obligatoria, lineamientos y la normativa aprobada por el OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de telecomunicaciones, y otros).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AA. VV (2004). *Experiencias de regulación en el Perú*. Lima: UP-CENDI.
- Alcázar, L. (2000). *La regulación y el manejo de controversias de los sectores de telecomunicaciones y electricidad un análisis institucional comparativo*. Lima: Instituto Apoyo.
- Aragón Reyes, M. (2009). *Del estado intervencionista al estado regulador, tratado de regulación del sector eléctrico* (pp. 27-48). Pamplona: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Arana, M. D. (2018). Contrato de consumo: cláusula abusiva. *Revista PUCP*, 79-110.
- Ariño Ortiz G. (2011). *Lección 32. El control judicial de las entidades reguladoras. La necesaria expansión del estado de derecho. Lecciones de Administración y políticas públicas* (pp. 923-947). Madrid: Iustel-Fundación de Estudios de Regulación.
- Ariño Ortiz, G. (1996). *La regulación económica: teoría y práctica de la regulación para la competencia*. Buenos Aires: Abaco de Rodolfo de Palma.
- Bacigalupo Sagesse, M. Taboada Abadías, R. 2007. *La intervención de la administración en la sociedad* (pp. 729-805). Madrid: Colex
- Boix Palop, A. (2001). *Licencias de telecomunicaciones y la nueva concepción del servicio público*. *Revista General de Derecho*, núm. 680, pp. 3299-3341.
- Cano Campos, T. (2009). *El marco general de la intervención pública en la economía y sus técnicas de intervención. Lecciones y materiales para el estudio del Derecho Administrativo* (pp. 13-49). Madrid: Iustel
- Carlos Cassagne, J. (2014). *Derecho administrativo Tomo I*. Buenos Aires: LexisNexis abeledo-Perrot.
- Castellano Trevilla, J. L. (2000). *Claves para el análisis técnico jurídico de las telecomunicaciones. Política y derecho de las telecomunicaciones en la Unión Europea*. Madrid, pp. 145-175.
- Chillón Medina, J. M; Escobar Roca, G. (2001). *La Comisión del mercado de las telecomunicaciones*. Madrid: Dykinson.

- Coscolluela Montaner, L. (2016). *El impacto del Derecho de la EU en la regulación española de la intervención administrativa en la actividad económica*. Revista de Administración Pública, núm. 200, pp. 103-120.
- De la Puente y Lavalle, M. (2015). Sistema peruano de contratación civil. Em H. Huayanay Chirinos, *Contratos* (pp. 21-32). Lima: MFC EDITORES.
- De la Cruz Ferrer, J. (1999). *La liberalización de los servicios públicos y el sector eléctrico*. Madrid: Marcial Pons.
- Egúsqiza Mori, M. L. (2010). *Análisis de los procedimientos judiciales emitidos en procesos contencioso administrativo sobre impugnación de resoluciones de las instancias de solución de controversias*. Lima, p. 41.
- Ernesto Martín, A. A. (2021). *Abuso del derecho y el principio de buena fe: reclamos de telefonía registrados en la OD-OSIPTEL-LAL, en los años 2018 - 2019*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Fonte: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17805/ANDRADE%20ARANDA%2c%20Ernesto%20-protégida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garoupa, N. (2010). *Organismos reguladores. La ley de economía sostenible y las reformas estructurales* (pp. 18-19). Madrid: University of Illinois & FEDEA.
- González Pérez. (2016). *Manual de procedimiento administrativo*. Lima.
- González Pérez, J. (1983). *El principio general de la buena fe en el Derecho Administrativo*. Madrid.
- Hernández-Mendible, V. R. (2009). *Telecomunicaciones, regulación y competencia*. Caracas: Editorial Jurídica Venezolana.
- Huapaya Tapia, R. (2005). *Cuáles son los alcances del derecho al debido procedimiento administrativo en la Ley del procedimiento administrativo general*. Lima: Actualidad jurídica.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021). *Identificación de consumidores y proveedores*. Lima: INDECOPI.
- Izaguirre, K. (1995). *La privatización de las telecomunicaciones. Implementación de las políticas públicas en el Perú* (pp. 26-46). Lima: Apoyo.

- Lasheras Merino, M. A. (1999). *La regulación económica de los servicios públicos*. Barcelon: Ariel.
- Manteca Valdelande, V. (2007). *La calidad de los servicios públicos en la Administración Pública española*. Revista Andaluza de Administración Pública, núm. 66, pp. 253-301.
- Marcondes Martin, R. (2011). *Regulación administrativa a la luz de la Constitución federal*. Sao Paulo: Malheiros Editores.
- Martini del Moral, A.; De La Torre Martínez, L. (2003). *La jurisprudencia constitucional sobre la distribución de competencias entre el estado y las comunidades autónomas en materia de telecomunicaciones, radio y televisión*. Revista Andaluza de Administración Pública. Vol. II, núm. extraordinario 2, pp. 537-563.
- Mirko A. Maldonado-Melendez (2018). *Organismos reguladores de los servicios públicos de red - Regulación jurídica y problemática*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Montero Pascual, J.J. (2013). *Regulación económica y derecho de la competencia. Dos instrumentos complementarios de intervención pública para los modelos de interés general. Fundamentos de regulación y competencia (el diálogo entre derecho y economía para el análisis de las políticas públicas)* (pp. 81-111). Madrid: Iustel
- Montero Pascual, J.J. (2007). *Intervención del Estado en telecomunicaciones. Derecho Administrativo: la intervención de la administración en la sociedad* (pp. 807-852). Madrid: COLEX.
- Montero Pascual, J.J. (2004). *Telecomunicaciones: servicios de interés general*. Revista de Derecho de la Unión Europea, núm. 7, pp. 235-255.
- Muñoz Machado, S. 2016. *Regulación y confianza legítima*. Revista de Administración Pública, núm. 200, pp. 141-172.
- Regulador de las telecomunicaciones. (2021). *Tramitación del reclamo*. Lima: OSIPTEL. Fonte: osiptel.gob.pe/portaldeladirección
- Rodríguez, V. (2006). *Principios e instituciones fundamentales de la ley de protección de los consumidores*. Lima.
- Silva Vallejo, J. A. (2010). *El pensamiento jurídico y filosófico*. Lima.

- Tamayo Yoshimoto, L. (2009). *El procedimiento administrativo sancionador*. Lima: UPC.
- Valencia Martín, G. (2004). *Servicios públicos y Organismos Reguladores*. Actas del Congreso Nacional Peruano de Derecho Administrativo. Lima.
- Valladares Rugel, C. S. (2014). *Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios*. Trujillo: Universidad Privada Anterior Orrego. Fuente: http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/398/1/REGIMEN_SANCIONADOR_VALLADARES_CLAUDIA.pdf
- Vara Horna, A.A. (2010). *¿Cómo evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales?*. Lima: USMP.
- Vignolo Cueva, O. (2011). *La cláusula del estado de derecho, el principio de legalidad y la administración pública. Postulados básicos y transformaciones*. Revista Mexicana de Derecho Comparado. pp. 783-813.
- Vírgala Foruria, E. (2014). *Los Organismos Reguladores en el Estado constitucional del siglo XXI: su independencia*. Revista fundamentos, núm. 8, pp. 161-211.
- Zegarra Valdivia, D. 2005. *El servicio público fundamentos*. Lima: Palestra.
- Zegarra Valdivia, D. 2018. *Introducción al derecho de las telecomunicaciones*. Lima: Fondo editorial PUCP.
- Zolezzi Briones, N. (2018). *Derecho administrativo I*. Madrid: Tirant to blach.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE DERECHO



ANEXO 01

TITULO: “ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020”

FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS	FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MARCO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		TIPO DE INVESTIGACION
<p>PG: ¿Existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020?</p> <p>PE2: ¿Se registra el reajuste o devolución</p>	<p>OG: Determinar si existe abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Determinar si se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020</p>	<p>HG: Sí existe abuso del derecho de reclamo de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HE1: Sí se registra la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020</p>	<p>Abuso Del Derecho De Reclamo De Los Usuarios Del Servicio Público De Telecomunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro de llamadas durante el período de reclamo ➤ Registro de corte y reclamos en el histórico ➤ Verificación del servicio técnico ➤ Registro de funcionamiento del servicio de reclamo ➤ Reajuste del monto reclamado ➤ Registro de devolución del monto reclamado 	<p>Aplicada</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACION</p> <p>Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION</p> <p>Descriptivo – Explicativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>No experimental</p> <p>POBLACION</p> <p>Expedientes de reclamo de los usuarios de telecomunicaciones del TRASU</p> <p>MUESTRA</p> <p>50 expedientes de reclamo de los usuarios de telecomunicaciones del TRASU entre los períodos 2017 al</p>

<p>del monto reclamado por el servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020?</p>	<p>OE2: Identificar si se registra el reajuste o devolución del monto reclamado por el servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020</p>	<p>HE2: Sí se registra el reajuste o devolución del monto reclamado por el servicio de telecomunicaciones de los usuarios, en el Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020</p>			<p>2020 de la siguiente manera: TECNICAS Análisis documental INSTRUMENTOS Hoja de codificación de los expedientes de reclamo de los usuarios del TRASU</p>
---	---	---	--	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE DERECHO



ANEXO 02

ASENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

Mi nombre es Shajany Yajayra Aranda Villanueva. En esta oportunidad presento la investigación el cual tiene como objetivo determinar si existe abuso del derecho de reclamo de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, ante Tribunal Administrativo De Solución De Reclamos De Usuarios De OSIPTEL, en Lima, 2017 – 2020.

La presente es para solicitarle autorización de acceso a la base de datos del Tribunal administrativo de solución de reclamos de OSIPTEL, con el objetivo de que me permita aplicar nuestros instrumentos de recolección de datos sobre los expedientes y resoluciones que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión determinados para la selección de la muestra.

Su asentimiento puede también ser quitado en cualquier etapa de la investigación, y si en caso tenga dudas sobre el desarrollo de la investigación puede consultar con la investigadora de manera personal o comunicándose al número de celular 932 953 856.

Recuerde que no se encuentra obligado a aceptar otorgar el asentimiento, y en caso lo dé, puede estar consciente de que puede retirarlo en cualquier momento del desarrollo de la investigación.

Nombre del director/encargado:

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE DERECHO



ANEXO 03 -

Hoja de codificación del abuso del derecho de reclamo en las resoluciones de segunda instancia

TITULO: ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES ANTE TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020

DESCRIPCIÓN: la presente hoja de codificación servirá para el estudio de las resoluciones de segunda instancia del servicio de telecomunicaciones de las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil, para evaluar el registro del uso del servicio de telecomunicaciones y el registro de reajuste o devolución del monto reclamado a favor de los abonados.

Dimensión: Registro del uso del servicio de telecomunicaciones		
Ítems	VALORES	
	SI	NO
¿Se registran el detalle de llamadas durante el período de reclamo?	47	03
¿El histórico demuestra que durante el período de reclamo no se registraron cortes ni suspensiones?	49	01
¿Se verificó que el equipo se encontró en el servicio técnico?	00	50
¿Existe registro del período de funcionamiento del servicio durante el p de reclamo?	50	00
Dimensión: Registro del reajuste o devolución del monto reclamado		
¿Se evidencia la voluntad de la operadora de reajustar el monto reclamado mediante SAR?	05	45
¿Se evidencia la voluntad de la operadora de suspender la cobranza del monto reclamado?	45	05
¿Se registra el monto devuelto o la anulación de la facturación del recibo reclamado?	44	06



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

FACULTAD DE DERECHO

ANEXO 04 –



HOJA DE CODIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA

TITULO: ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES ANTE TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020

DESCRIPCIÓN: la presente hoja de codificación servirá para el estudio de las resoluciones de segunda instancia del servicio de telecomunicaciones de las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil, para evaluar el registro del uso del servicio de telecomunicaciones y el registro de reajuste o devolución del monto reclamado a favor de los abonados.

HOJA DE CODIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA		
Datos generales		Cantidad
Número de Resolución		50
Concepto reclamado	Facturación del cargo fijo en el recibo de servicio	
Empresa operadora		
Número de reclamo		
Resolución del tribunal	Fundado	
Condición final	Con reajuste	45
	Sin reajuste	05



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE DERECHO



ANEXO 05 -

Formato de validación de instrumentos de recolección de datos

Huánuco, 13 de diciembre de 2021

OFICIO CIRCULAR Nº 001 – YRRV-MAE/FICA/UNHEVAL-2021

Sr.

ASUNTO. Solicito validación de instrumentos documentales de investigación

De mi mayor consideración:

Mediante el presente, lo saludo cordialmente y a su vez tengo a bien hacer de su conocimiento que, por motivo de rigor metodológico en los trabajos de investigación, se requiere de la Validación de Instrumentos de recolección de datos.

Motivo por el cual le solicito tenga a bien participar como experto para la validación cualitativa de contenido y así comprobar hasta donde los ítems de dichos instrumentos son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que deseo medir. Siendo que el proyecto de investigación tiene como título: “ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020”

Esperando que lo solicitado sea aceptado por su persona, me despido de usted reiterándole las muestras de mi agradecimiento y estima personal.

Atentamente,

Shajany Yajayra Aranda
Villanueva



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE DERECHO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombres y apellidos del especialista : Miguel Angel Vidalon Choque

Cargo e Institución donde labora : Abogado

Nombre del Proyecto : ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020.

Investigadora : SHAJANY YAJAYRA ARANDA VILLANUEVA

Nombre Instrumento : Hoja de codificación servirá para el estudio de las resoluciones de segunda instancia del servicio de telecomunicaciones de las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil, para evaluar el registro del uso del servicio de telecomunicaciones, y el registro de reajuste o devolución del monto reclamado a favor de los usuarios

Instrucciones: Determinar si el objeto de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
			4 puntos	8 puntos	12 puntos	16 puntos	20 puntos
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto.				X	
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.				X	
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos, instrucciones.				X	
5	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactadas bajo un orden establecido por la naturaleza de la investigación.				X	
6	Marco de referencia	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información sistema de referencia.				X	
7	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables e indicadores de la hipótesis.				X	
8	Objetividad	Las preguntas no constituyen una amenaza para el encuestado.				X	

Opinión de aplicabilidad: a) Deficiente b) Regular c) Bueno d) Muy Bueno e) Excelente

Promedio de valoración:

16

Especialista en Investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

FACULTAD DE DERECHO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



Nombres y apellidos del especialista : Enrique Silva Villanueva

Cargo e Institución donde labora : Jefe de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL - Huánuco

Nombre del Proyecto : ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020.

Investigadora : SHAJANY YAJAYRA ARANDA VILLANUEVA

Nombre Instrumento : Hoja de codificación servirá para el estudio de las resoluciones de segunda instancia del servicio de telecomunicaciones de las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil, para evaluar el registro del uso del servicio de telecomunicaciones, y el registro de reajuste o devolución del monto reclamado a favor de los usuarios

Instrucciones: Determinar si el objeto de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
			4 puntos	8 puntos	12 puntos	16 puntos	20 puntos
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					X
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto.					X
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.					X
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos, instrucciones.					X
5	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactadas bajo un orden establecido por la naturaleza de la investigación.					X
6	Marco de referencia	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información sistema de referencia.					X
7	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables e indicadores de la hipótesis.					X
8	Objetividad	Las preguntas no constituyen una amenaza para el encuestado.					X

Opinión de aplicabilidad: a) Deficiente b) Regular c) Bueno d) Muy Bueno e) Excelente

Promedio de valoración:

20

Especialista en Investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE DERECHO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombres y apellidos del especialista : Elmer Villanueva Guerrero
 Cargo e Institución donde labora : Abogado
 Nombre del Proyecto : ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020.
 Investigadora : SHAJANY YAJAYRA ARANDA VILLANUEVA
 Nombre Instrumento : Hoja de codificación servirá para el estudio de las resoluciones de segunda instancia del servicio de telecomunicaciones de las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil, para evaluar el registro del uso del servicio de telecomunicaciones, y el registro de reajuste o devolución del monto reclamado a favor de los usuarios

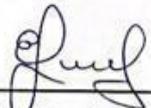
Instrucciones: Determinar si el objeto de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
			4 puntos	8 puntos	12 puntos	16 puntos	20 puntos
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto.				X	
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.				X	
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos, instrucciones.				X	
5	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactadas bajo un orden establecido por la naturaleza de la investigación.				X	
6	Marco de referencia	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información sistema de referencia.				X	
7	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables e indicadores de la hipótesis.				X	
8	Objetividad	Las preguntas no constituyen una amenaza para el encuestado.				X	

Opinión de aplicabilidad: a) Deficiente b) Regular c) Bueno d) Muy Bueno e) Excelente

Promedio de valoración:

16



 Especialista en investigación

5/17/22, 8:43 AM

Correo - sid@osiptel.gob.pe

SOLICITO INFORMACIÓN PARA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA

[Shajany Aranda <aranda.villanueva.1@hotmail.com>](mailto:aranda.villanueva.1@hotmail.com)

mar 17/05/2022 7:00

15374-2022/SSB01
17/05/2022

Para: Servicio Información y Documentación <sid@osiptel.gob.pe>;

Estimados
Buenos días,

Es grato dirigirme a ustedes y a la vez formular una solicitud simple, en el marco de una investigación académica a efectos de conocer y determinar la tesis propuesta en términos estadísticos, toda vez que la página web <https://punku.siptel.gob.pe/FrmLogin.aspx#>, no me permite conocer con mayor precisión lo requerido; en ese sentido, consulto la posibilidad se me brinde respuesta a lo siguiente:

1. ¿Existen usuarios que tengan más de 100 expedientes registrados en el SISTRAM desde el 01/01/2017 al 31/12/2020? (expedientes sobre recursos de apelación y queja)
2. ¿Cuántos usuarios tienen más de 100 expedientes registrados en el SISTRAM durante el período señalado?
3. ¿Cuál es la mayor cantidad de expedientes registrados por un mismo usuario desde el 01/01/2017 a la fecha?

Sin otro particular, agradezco de antemano su atención a mi solicitud.

Atentamente,

Shajany Aranda Villanueva
DNI 70182998
Cel. 995344566

Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.
Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso para propósitos particulares.
Si usted recibió por error este correo, por favor reenvíe el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

Por medio del presente en relación al documento de la referencia, mediante el cual el(la) señor(a) Aranda con el registro N° 15374 solicita información para fines académicos, indicamos lo siguiente:

1. ¿Existen usuarios que tengan más de 100 expedientes registrados en el SISTRAM desde el 01/01/2017 al 31/12/2020? (expedientes sobre recursos de apelación y queja)

Entre el 01/01/2017 al 31/12/2020, sí existen usuarios (1) con más de 100 expedientes.

2. ¿Cuántos usuarios tienen más de 100 expedientes registrados en el SISTRAM durante el período señalado?

Entre el 01/01/2017 al 31/12/2020, existen 74 usuarios que cuentan con más de 100 expedientes.

3. ¿Cuál es la mayor cantidad de expedientes registrados por un mismo usuario desde el 01/01/2017 a la fecha?

Desde el 01/01/2017 al 31/03/2022, el mayor número de expedientes registrados por un mismo usuario es de 924 expedientes.

(1) Conforme a la información del DNI del apelante/quejoso registrado en el SISTRAM

SOLICITO INFORMACIÓN PARA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA

Shajany Aranda <aranda.villanueva.1@hotmail.com>

jue 09/06/2022 8:00

Para: Servicio Información y Documentación <sid@osiptel.gob.pe>;

18995-2022/SSB01
09 06 2022

Estimados
Buenos días,

Es grato dirigirme a ustedes y a la vez formular una solicitud simple, en el marco de una investigación académica a efectos de conocer y determinar la tesis propuesta en términos estadísticos, toda vez que la página web <https://punku.siptel.gob.pe/FrmLogin.aspx#>, no me permite conocer con mayor precisión lo requerido; en ese sentido, consulto la posibilidad se me brinde respuesta a lo siguiente:

1. ¿Cuántos usuarios tienen más de 50 expedientes registrados en el SISTRAM desde el 01/01/2017 al 31/12/2020? (expedientes sobre recursos de apelación y queja)
2. ¿Cuál es la materia o concepto (objeto del reclamo) más reclamado que se resuelve en apelación o queja, registrados en el SISTRAM?
3. ¿A lo largo del desarrollo de un procedimiento de reclamo, se aplica el principio SOLVE ET REPETE (primero paga luego reclama)? ¿De no aplicarse, qué elementos se consideran al momento de su resolución?
4. ¿Cuáles son los elementos constitutivos que el Tribunal establece para que se configure el abuso del derecho?

Asimismo, solicito se me brinde una copia digital de la resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL a través de la cual se aprobó la relación de "Medios probatorios a ser actuados en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sin otro particular, agradezco de antemano su atención a mi solicitud.

Atentamente,

Shajany Aranda Villanueva
DNI 70182998
Cel. 995344566

Este mensaje es enviado con fines informativos y/o laborales únicamente.

Osiptel no se responsabiliza, expresa o implícitamente, por la exactitud de dicha información o la conveniencia de uso para propósitos particulares.

Si usted recibió por error este correo, por favor reenvíe el mismo al remitente, indicándole el error cometido.

ANEXO: RESPUESTAS A CONSULTAS

1. **¿Cuántos usuarios tienen más de 50 expedientes registrados en el SISTRAM desde el 01/01/2017 al 31/12/2020? (expedientes sobre recursos de apelación y queja)**

Entre el 01/01/2017 al 31/12/2020, existen 271 usuarios¹ que cuentan con más de 50 expedientes.

2. **¿Cuál es la materia o concepto (objeto del reclamo) más reclamado que se resuelve en apelación o queja, registrados en el SISTRAM?**

Entre el 01/01/2017 al 31/12/2020, la materia más reclamada es Facturación.

3. **¿A lo largo del desarrollo de un procedimiento de reclamo, se aplica el principio SOLVE ET RE PETE (primero paga luego reclama)? De no aplicarse, ¿qué elementos se consideran al momento de su resolución?**

En el procedimiento de reclamos de usuarios no se aplica el principio de "primero paga luego reclama", se aplican las normas establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios así como las normas vigentes aplicables de acuerdo al caso en concreto.

4. **¿Cuáles son los elementos constitutivos que el Tribunal establece para que se configure el abuso de derecho?**

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos no cuenta con la información solicitada. Asimismo, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) no ha emitido pronunciamientos sobre el particular.

Finalmente, respecto a la copia digital de la resolución N° 001-2012-MP/TRASU-STOSIPTEL, se informa que las resoluciones aprobadas por el TRASU pueden ser descargadas desde la página web del OSIPTEL (<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/trasu-2da-instancia-apelacion/medios-probatorios/>)

(1) Conforme a la información del DNI del apelante/quejoso registrada en el SISTRAM.



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0075448-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 28 de junio de 2018

RECLAMANTE	: R [REDACTED]
SERVICIO	: 9 [REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	: Facturación del Cargo Fijo, Consumo Exacto y Cuota Venta de Equipo incluida en el recibo de junio de 2017
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	: 17596032
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-REC-R/DNC-382417-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO: Facturación del Cargo Fijo y Cuota Venta de Equipo incluida en el recibo de junio de 2017 FUNDADO: Facturación del Consumo Exacto incluida en el recibo de junio de 2017

VISTO: El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestionó la facturación del Cargo Fijo, Consumo Exacto y Cuota Venta de Equipo incluida en el recibo de junio de 2017, señalando su disconformidad con el servicio prestado del 20 de junio al 1 de julio de 2017.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *infundado* el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Del "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones" verificó que, el servicio no registró bloqueo o suspensión que afectara su funcionamiento.
 - (ii) En el recibo cuestionado facturó:
 - El cargo fijo por adelantado del plan Claro Max 99, del periodo comprendido del 18 de junio al 17 de julio de 2017.
 - El Tope de Consumo Cero (actualmente Consumo Exacto), servicio el cual no permite a la línea que genere adicionales.
 - Concepto de cobranza en cuotas, correspondiente a la sexta cuota.
 - (iii) Del "Histórico de Reclamos" verificó que, el servicio registró los siguientes reclamos: N° 17516434 por facturación, N° 17557067 por Otros y N° 17557306 por Calidad e Idoneidad en la prestación del servicio, los cuales ha notificado oportunamente.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, argumentando lo siguiente:
 - (i) No contó con el servicio de manera correcta, toda vez que, presentó inconvenientes con sus llamadas (entrantes y salientes) e internet.
 - (ii) El área tecnológica de LA EMPRESA OPERADORA le señaló que, su línea se encuentra bien, pero no soluciona los inconvenientes que presenta en diferentes lugares como, Huánuco y Lima.
 - (iii) El área administrativa de LA EMPRESA OPERADORA le indicó que su equipo celular estaría mal; sin embargo, cuenta con un celular Samsung J7 (2016). Asimismo, ya ha efectuado el cambio de su chip y los problemas persisten.
 - (iv) No solicitó la afiliación al servicio Tope de Consumo Cero.



PERU
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0075448-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, ratificó lo expuesto en su resolución de primera instancia; asimismo, señaló lo siguiente:
- (i) Del "Detalle de Consumo" verificó el consumo del servicio con total normalidad y continuidad, descartando inconveniente alguno.
 - (ii) Ha cumplido con acreditar que el cliente si ha podido hacer uso del servicio brindado.
5. Antes de entrar al análisis del caso, es pertinente señalar que, de la revisión del formulario de reclamo se advierte, EL RECLAMANTE consignó como importe reclamado S/ 96.58 sin I.G.V.; sin embargo, del análisis del recibo cuestionado no ha sido posible determinar a qué conceptos corresponde el importe antes mencionado, por lo que, habiendo LA EMPRESA OPERADORA emitido pronunciamiento por la totalidad de los conceptos facturados en el recibo de junio de 2017; este Tribunal, se pronunciará por el importe total facturado en el recibo señalado.

I. FACTURACIÓN DEL CARGO FIJO INCLUIDA EN EL RECIBO DE JUNIO DE 2017

6. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 31° del Texto Único Ordenado las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
7. Sobre el particular, para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron inconvenientes es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo de consumo que comprende del 18 de mayo al 17 de junio de 2017².
8. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente en el documento "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones"³ se observa que durante el periodo analizado no se presentaron suspensiones ni cortes que hayan afectado la continuidad del servicio.
9. Asimismo, obra en el expediente el documento "Histórico de Reclamos"⁴, del cual se verifica que no se reportaron reclamos por calidad o averías que hayan podido afectar la operatividad del servicio en este periodo.
10. Por otro lado, LA EMPRESA OPERADORA elevó el "Detalle de Consumos"⁵ del servicio, documento en el cual se registran todos los números de los destinos a los cuales fueron efectuados los consumos facturados; así como, la fecha, la hora y duración. En tal sentido, los consumos registrados a través del sistema de tasación no han registrado inconsistencias, confirmando que el servicio estuvo activo para que EL RECLAMANTE pudiera hacer uso del mismo.
11. Ahora bien, es preciso indicar que, el artículo 45° de las Condiciones de Uso dispone que *"En caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción reportada"*.

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Cabe precisar que, el periodo adelantado no será analizado toda vez que se verifica que a la fecha de presentación del reclamo – 1 de julio de 2017-, el periodo adelantado que comprende del 18 de junio al 17 de julio de 2017 no había culminado.

³ Obrante a fojas 7.

⁴ Obrante a fojas 8.

⁵ Obrante a fojas 9 - 11.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0075448-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

12. En tal sentido, resulta pertinente informar a EL RECLAMANTE que, a efectos de considerar un descuento en la renta facturada por causas no atribuibles al abonado, debe tenerse en cuenta el momento en que el abonado o usuario haya reportado la ocurrencia de la avería, es decir, será responsabilidad del abonado o usuario comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.
13. En el caso en particular, se observa que EL RECLAMANTE ha omitido indicar códigos de reporte de averías y/o elevar la documentación pertinente que acredite la existencia de averías en el servicio contratado durante el período materia de reclamo, no siendo posible considerar un ajuste en los cargos facturados.
14. Teniendo en cuenta la información obrante en el expediente y en base a lo expuesto en los considerandos precedentes corresponde declarar **infundado** el presente extremo del recurso interpuesto.
15. Finalmente, respecto a los problemas de cobertura que habría presentado el servicio, es pertinente informarle a EL RECLAMANTE que ha contratado un servicio móvil, mas no ha contratado el servicio para usarlo en un punto fijo geográfico determinado, puesto que la telefonía celular es un servicio que está destinado a resolver la necesidad de comunicación telefónica de las personas mientras se desplazan a diferentes puntos de área geográfica dentro del ámbito de cobertura de las empresas operadoras.
16. Aunado a ello, existen factores externos que pueden condicionar en algunas oportunidades la continuidad del servicio; así como la movilidad del equipo celular, infraestructura del lugar donde se está utilizando el servicio (alta densidad urbana, construcciones altas, realizadas últimamente en la zona, entre otros) información que es de conocimiento de EL RECLAMANTE, desde el momento de la contratación.

II. FACTURACIÓN DEL CONSUMO EXACTO INCLUIDA EN EL RECIBO DE JUNIO DE 2017

17. Al respecto, el artículo 33° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
 - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;
 - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
 - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
 - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
18. En el caso en particular, EL RECLAMANTE señaló en su recurso de apelación que, desconoce haber solicitado la afiliación al servicio Consumo Exacto, a pesar de lo antes señalado por EL RECLAMANTE en su recurso de apelación, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA omitió pronunciarse al respecto en sus descargos.
19. En ese sentido, cabe recordar a LA EMPRESA OPERADORA que conforme al segundo párrafo del artículo 61° del Reglamento; su obligación de emitir pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria podrán ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.



EXPEDIENTE N° 0075448-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

20. Asimismo, es pertinente indicar que, de la revisión de la totalidad de la información obrante en el expediente se advierte que, LA EMPRESA OPERADORA omitió elevar el mecanismo de contratación del servicio Consumo Exacto, por lo que no es posible acreditar que (i) EL RECLAMANTE solicitó dicho servicio y por ende, tampoco (ii) LA EMPRESA OPERADORA acreditó el título del cual se deriva su derecho a facturar por ello.
21. Por tanto, considerando que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar los medios probatorios relevantes a fin de resolver el caso, corresponde declarar fundado el presente extremo del recurso.

III. FACTURACIÓN DE LA CUOTA VENTA DE EQUIPO INCLUIDA EN EL RECIBO DE JUNIO DE 2017

22. Cabe precisar que uno de los elementos que el Tribunal toma en consideración, a fin de determinar la validez de los recursos que conoce, es el pronunciamiento que los usuarios realizan respecto a los conceptos que reclaman. Esto en estricta aplicación de lo dispuesto en el artículo 230° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General que establece que, en los procedimientos bilaterales todo escrito debe cumplir con los requisitos dispuestos en el artículo 122° de la citada norma -entre ellos- explicar el pedido de forma concreta, indicando los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
23. Sin embargo, en el presente caso EL RECLAMANTE no ha especificado las razones de su cuestionamiento por este concepto en el reclamo presentado ni en el recurso de apelación.
24. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto en este extremo.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, y el Código Procesal Civil, en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del Cargo Fijo y Cuota Venta de Equipo incluida en el recibo de junio de 2017; y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 27 de julio de 2018, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del Consumo Exacto incluida en el recibo de junio de 2017 y, en



PERÚ

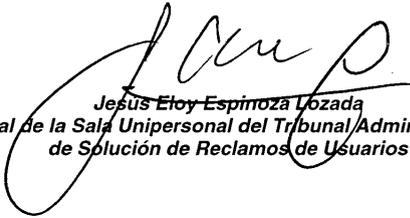
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0075448-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.


Jesús Eloy Espinoza Lozada
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

GC

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).



**FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS POLÍTICAS**

CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE ABOGADO**

En la ciudad de Huánuco, a los veintiséis días del mes de setiembre del año dos mil veintidós, siendo las once de la mañana, Resolución de Consejo Universitario N° 2939-2022-UNHEVAL, de fecha 12/09/2022, se dispone que la sustentación de tesis de pregrado se realice de manera presencial y a la Resolución Decanal N° 0286-2022-UNHEVAL-FDyCP-D del 22.SET.2022 con la que se fija fecha y hora para sustentar la Tesis Individual, titulada: **“ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 - 2020”**, presentado por la Bachiller: **SHAJANY YAJAYRA ARANDA VILLANUEVA**, bajo el asesoramiento del Dr. **José Luis Mandujano Rubín**, designado con Resolución Decanal N° 420-2021-UNHEVAL-FDyCP-D de fecha 13.DIC.2021. Reuniéndose de manera presencial en el Auditorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, el Jurado Examinador integrado por los docentes: Dr. Armando Pizarro Alejandro – Presidente; Dr. Lenin Domingo Alvarado Vara – Secretario, Dr. Zocimo Remo Serrano Coz – Vocal y la bachiller mencionada, a fin de proceder con la evaluación y calificación de la sustentación de su tesis y obtener el **TÍTULO PROFESIONAL de ABOGADO**.

La aspirante procedió al acto de defensa:

- a) Exposición de la tesis
- b) Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Título de Abogado, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Presentación personal
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- Dicción y dominio de escenario.

Obteniendo en consecuencia el titulado la nota de: (.....)

Equivalente a:

Calificación que se realizó de acuerdo al Art. 79°, inciso a), del Reglamento General de Grados y Títulos 2022 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las..... del mismo día.

DR. ARMANDO PIZARRO ANDR
PRESIDENTE

DR. LENIN DOMINGO ALVARADO ALV

DR. ZOCIMO REMO SERRANO ZO NO



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"-HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE SIMILITUD

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, en cumplimiento a la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento General de Grados y Títulos,

HACE CONSTAR:

Que la Bach. Shajany Yajayra Aranda Villanueva, autor de la Tesis titulada: "ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017 – 2020"

Ha obtenido un reporte de similitud general del 20% con el aplicativo TURNITIN porcentaje máximo de similitud permitido para tesis de pregrado. En consecuencia, es **APTO.** Se adjunta el reporte de similitud.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Huánuco, 25 de julio 2022.

MG. EDUARDO LAVADO IGLESIAS
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS
POLÍTICAS

NOMBRE DEL TRABAJO

BORRADOR DE TESIS SHAJANY.pdf

AUTOR

shajany shajany

RECUENTO DE PALABRAS

26144 Words

RECUENTO DE CARACTERES

143150 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

98 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 22, 2022 2:57 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 22, 2022 3:18 PM GMT-5**● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
----------	-------------------------------------	----------------------	--	-----------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Escuela Profesional	DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Carrera Profesional	DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Grado que otorga	ABOGADO
Título que otorga	ABOGADO

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ARANDA VILLANUEVA SHAJANY YAJAYRA						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 932953856
Nro. de Documento:	70182998				Correo Electrónico: shajany.a@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
Apellidos y Nombres:	JOSE LUIS MANDUJANO RUBIN			ORCID ID: 0000-0001-59105-3965
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>
Nro. de documento:	41879368			

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ARMANDO PIZARRO ALEJANDRO
Secretario:	LENIN DOMINGO ALVARADO VARA
Vocal:	ZOCIMO REMO SERRANO COZ
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: *(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)*

ABUSO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL, EN LIMA, 2017-2020

b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: *(tal y como está registrado en SUNEDU)*

ABOGADO

c) El Trabajo de Investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.

d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.

e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.

f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.

g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.

h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: *(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)*

Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención	
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	
	Trabajo Académico		Otros <i>(especifique modalidad)</i>			

Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	ABONADO	USUARIO	RECLAMO
---	---------	---------	---------

Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

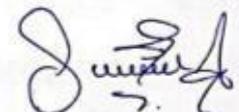
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiera, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI		NO	X
--	----	--	----	---

Información de la Agencia Patrocinadora:

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	ARANDA VILLANUEVA SHAJANY YAJAYRA	Huella Digital
DNI:	70182998	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 05/09/2022		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.