

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA DE DERECHO**



**“VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO
EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE
TELEFONÍA MÓVIL ANTE OSIPTEL DE TACNA, 2023”**

TESIS

Presentado por:

Bach. Karla Estefany Gambini Anahua

Asesor:

Mg. Natalia Bahamonde Rodríguez

ORCID 0009-0002-6295-1170

Para Obtener el Título Profesional de:

ABOGADO

Tacna – Perú

2023

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA DE DERECHO**



**“VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO
EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE
TELEFONÍA MÓVIL ANTE OSIPTEL DE TACNA, 2023”**

TESIS

Presentado por:

Bach. Karla Estefany Gambini Anahua

Asesor:

Mg. Natalia Bahamonde Rodríguez

ORCID 0009-0002-6295-1170

Para Obtener el Título Profesional de:

ABOGADO

Tacna – Perú

2023

Anexo 13. Página del jurado

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Tesis

“VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LA
ATENCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
ANTE OSIPTEL DE TACNA, 2023”

Presentada por:

BACH. KARLA ESTEFANY GAMBINI ANAHUA

Tesis aprobada el día 20 de octubre del año 2023; ante el siguiente jurado:

PRESIDENTE: Dr. Mario Guillermo Denegri Sosa

SECRETARIO: Mag. Edward Percy Vargas Valderrama

VOCAL: Mag. Rolando José Balarezo Plata

ASESOR: Mag. Natalia Bahamonde Rodriguez

Declaración Jurada de originalidad

Yo, Karla Estefany Gambini Anahua, en calidad de Bachiller de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada de Tacna, identificado(a) con DNI 70767342. Soy autor(a) del texto titulado:

“VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL ANTE OSIPTEL DE TACNA, 2023”.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el Título Profesional de Abogado, teniendo como docente asesor(a) a Mg. Natalia Bahamonde Rodriguez, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Tumin se declara 27 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que la información presentada ha sido obtenida respetando la legislación vigente, es verídica y soy conocedor(a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo

declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 14 de noviembre de 2023



KARLA ESTEFANY GAMBINI ANAHUA

DNI: 70767342

Dedicatoria

A mis padres Adán y Sofía y a mi hermana Luciana, quienes me acompañaron durante todo mi crecimiento personal y profesional.

Agradecimientos

A mi familia, por su constante apoyo, por sus enseñanzas y consejos, por su trabajo, sacrificio y amor que me motivaron a alcanzar mis metas.

Y a todas las personas que me impulsan día a día, a seguir adelante.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	17
EL PROBLEMA	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Objetivos de la investigación.....	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes del estudio	23
2.1.1. Nacional.....	23
2.1.2. Internacional.....	26
2.2. Bases teórico científicas	28
2.2.1. Vulneración del principio del debido procedimiento	28
2.2.1.1. Definición.....	28
2.2.1.2. Principios del Procedimiento Administrativo	30
2.2.1.3 Aspectos constitucionales del Procedimiento Administrativo.....	35
2.2.1.4 Reclamos por calidad del servicio.....	37

2.2.2. Marco legal sobre el reclamo por el servicio de telefonía móvil ante el OSIPTEL	38
2.2.2.1 El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL	38
2.2.2.2 Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL	41
2.2.2.2.1 Aspectos generales	41
2.2.2.2.2 Definición sobre la eficiente de atención de reclamos	42
2.2.2.2.3 Requisitos para formulación de reclamación	43
2.2.2.2.4 Objeto de reclamo	44
2.2.2.2.5. Mecanismos de solución anticipada antes de la reclamación (SAR).....	45
2.2.2.2.6 Mecanismos de solución anticipada de reclamación antes de apelación (SARA).....	46
2.2.2.2.7 Las acciones implementadas por el Osiptel ante la excesiva falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil.....	47
2.2.2.3 Legislación comparada.....	48
2.2.2.4 Definición de conceptos.....	51
CAPÍTULO III.....	54
3.1 HIPÓTESIS	54
3.1.1 Hipótesis general	54
3.1.2 Hipótesis específicas	54
3.2.1 Operacionalización de variables.....	56
3.2.1.1 Identificación de la Variable 1	56
3.2.1.1.1 Dimensiones e indicadores	56

3.2.1.1.2 Escala para la medición de la variable	56
3.2.1.2 Identificación de la variable 2	56
3.2.1.2.1 Dimensiones e indicadores	56
3.2.1.2.2 Escala	57
3.3 Diseño y tipo de investigación	57
3.3.1 Diseño.....	57
3.3.2 Tipo de investigación	57
3.4 Determinación metodológica	57
3.5 Población y muestra	58
3.5.1 Población.....	58
3.5.2 Muestra.....	58
3.6 Criterios de inclusión y exclusión	59
3.7 Operacionalización de variables.....	60
3.8 Instrumentos y técnicas de investigación	61
3.8.1 Técnicas de recolección de los datos.....	61
3.8.2 Instrumentos para la recolección de los datos	61
3.9 Validación de instrumentos para la recolección de los datos	61
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	62
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	62
4.2. RESULTADOS – TABLAS Y GRÁFICOS	63
4.2.1 Resultados del análisis de casos	63
4.3.1 <i>Comprobación de la hipótesis general</i>	72
4.3.3 Verificación de la segunda hipótesis específica.....	74
4.3.4 Verificación de la tercera hipótesis específica	75
4.4. DISCUSIÓN	76

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. CONCLUSIONES	79
5.2. RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS:	87
FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	87
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	88
MATRIZ DE CONSISTENCIA	94
POBLACION DE ESTUDIO: 20 CASOS	96
RESOLUCIONES	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión 1: Notificación	63
Tabla 2 Dimensión 2: Solución Anticipada al Recurso de Apelación	64
Tabla 3 Dimensión 3: Motivación de las resoluciones	65
Tabla 4 Nivel de vulneración del principio del debido procedimiento, según cumplimiento de dimensiones.....	66
Tabla 5 Dimensión 1: Tramitación.....	67
Tabla 6 <i>Dimensión 2: Atención en Primera instancia</i>	68
Tabla 7 <i>Dimensión 2: Atención en Primera instancia</i>	47
Tabla 8 <i>Dimensión 3: Atención en Segunda instancia</i>	70
Tabla 9 Nivel de atención de reclamos, según cumplimiento de dimensiones	71
Tabla 10 Relación entre vulneración del principio del debido procedimiento y la eficiente atención de reclamos	72
Tabla 11 Relación del nivel de cumplimiento de la fase de la notificación y la eficiente atención de reclamos	73
Tabla 12 Relación entre el nivel de cumplimiento de la fase de la apelación y la eficiente atención de reclamos	74
Tabla 13 Relación entre el nivel de cumplimiento de la motivación de las resoluciones y la eficiente atención de reclamos	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión 1: Notificación	63
Figura 2 Dimensión 2: Solución Anticipada al Recurso de Apelación.....	64
Figura 3 Dimensión 3: Motivación de las resoluciones	65
Figura 3 <i>Nivel de vulneración del principio del debido procedimiento, según dimensiones</i>	66
Figura 5 Dimensión 1: Tramitación	67
Figura 6 <i>Dimensión 2: Atención en Primera instancia</i>	68
Figura 7 <i>Dimensión 2: Atención en Primera instancia</i>	69
Figura 8 <i>Dimensión 3: Atención en Segunda instancia</i>	70
Figura 3 <i>Nivel de atención de reclamos, según dimensiones</i>	71

RESUMEN

La investigación está orientada a determinar la incidencia de la vulneración del principio del debido procedimiento en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023. La hipótesis que se formuló fue: La vulneración del principio del debido procedimiento incide significativamente en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023. El estudio fue de tipo básico, no experimental, de nivel relacional, se empleó la ficha de análisis documental para recabar información de las Resoluciones emitidas por la primera instancia. Los resultados obtenidos llevan a la conclusión de que la vulneración del principio del debido procedimiento incide significativamente en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023, debido a que en todos los casos las sig. asintóticas son menores o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$, al hallarse que el proceso de notificación, solución anticipada al recurso de apelación, motivación de las resoluciones, alcanzaron un nivel bajo.

Palabras clave: Debido procedimiento, atención de reclamos, vulneración, principio, notificación, resolución.

ABSTRACT

The investigation is aimed at determining the incidence of the violation of the principle of due process in the efficient handling of claims by the Mobile Telephony service before Osiptel de Tacna, 2023. The hypothesis that was formulated was: The violation of the principle of due process affects significantly in the efficient handling of claims for the Mobile Telephony service before Osiptel de Tacna, 2023. The study was of a basic, non-experimental, relational level, the document analysis sheet was used to collect information on the Resolutions issued by First instance. The results obtained lead to the conclusion that the violation of the principle of due process significantly affects the efficient handling of claims for the Mobile Telephony service before Osiptel de Tacna, 2023, due to the fact that in all cases the sig. asymptotic are less than or equal to the significance level $\alpha = 0.05$, finding that the notification process, early solution to the appeal, motivation of the resolutions, reached a low level.

Keywords:

Due process, attention to claims, violation, principle, notification, resolution.

INTRODUCCIÓN

La investigación que se propone tiene como objetivo determinar la incidencia de la vulneración correspondiente al debido procedimiento en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Para el desarrollo del presente estudio la investigadora se basa en las Resoluciones emitidas en la primera instancia sobre la atención de reclamos a los usuarios de Telefonía Móvil ante Osiptel, revisando para ello la teoría, doctrina, jurisprudencia y 20 casos correspondientes al período 2023, que se encuentran en etapa de ejecución, a fin de determinar si el principio de correcto procedimiento administrativo se vio afectado en el procedimiento administrativo llevado a cabo por Osiptel en la ciudad de Tacna por incumplimiento de los plazos establecidos en la normativa pertinente.

En tal sentido, la presente investigación ha sido desarrollado conforme a la siguiente estructura:

El Capítulo I plantea el problema de investigación, se definen las variables de estudio y se establecen los fundamentos teóricos que respaldan la investigación. Además, se presentan los objetivos de la investigación.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico-conceptual, donde se analizan los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional.

El Capítulo III presenta el marco metodológico, que incluye la descripción de las variables de estudio, el tipo de, el diseño de la investigación, el ámbito de estudio, la población y muestra de estudio, así como las técnicas e instrumentos de investigación utilizados para recopilar datos y analizarlos.

El Capítulo IV expone los resultados obtenidos en base a las variables de estudio. Se discuten los resultados y se verifica la hipótesis planteada a través de pruebas estadísticas aplicadas a los datos recopilados.

Finalmente, en el Capítulo V se presentan las conclusiones de la investigación en función de los objetivos planteados. Se ofrecen recomendaciones basadas en los hallazgos y se mencionan las fuentes de información utilizadas en el estudio. También se adjuntan los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Hay muchos aspectos de las telecomunicaciones que están regulados por las normas de algunos organismos internacionales públicos, como la Unión Internacional de Telecomunicaciones, o de organismos privados, como el funcionamiento de Internet.(Rueda, 2015)

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con sede en Suiza, es una organización internacional que forma parte del sistema de las Naciones Unidas. Su objetivo es coordinar los servicios y redes de telecomunicaciones a nivel mundial, involucrando a los gobiernos y al sector privado (Casierra, 2013).

En el Perú, la sociedad está experimentando cambios importantes en el ámbito de las telecomunicaciones. El país se enfrenta a desafíos geográficos considerables, pero gracias a la tecnología, tiene la oportunidad de avanzar en su integración nacional. En este contexto, el sector de las telecomunicaciones juega un papel fundamental para lograr la cohesión social (Basombrio 2016).

Con el objetivo de regular las telecomunicaciones, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) comenzó sus operaciones el 11 de julio de 1991, a través del Decreto Legislativo N° 702. OSIPTEL es un organismo público especializado, regulador y descentralizado que está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Tiene autonomía técnica, administrativa, económica y financiera (OSIPTEL, 2023).

Osipitel en el artículo 54 del Reglamento de Primera y Segunda Instancia para la Atención de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) establece el procedimiento administrativo para los reclamos de calidad. La mayoría de las veces también se recurren a otra instancia siendo el responsable de resolver las controversias el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (TRASU). (Diario Oficial El Peruano, 2021)

En el campo de las telecomunicaciones Osipitel atiende reclamos referentes a televisión por cable, telefonía fija, telefonía celular, entre algunos servicios móviles operadores como Movistar, Claro, Bitel, Entel, son objetos de la mayoría de controversias, centrándose la problemática en la calidad del servicio de llamadas entrantes y salientes perdidas, llamadas interrumpidas, pérdida de audición, etc.

Para reclamos referentes a la calidad de servicio de telefonía móvil, la empresa operadora tiene 3 días hábiles para emitir la resolución en sede correspondiente a la primera instancia y 5 días hábiles para notificarnos, por ello es de suma importancia indicar en el reclamo el medio por el cual se autoriza la notificación, ya que si la empresa operadora no notifica respuesta alguna dentro de los 8 días hábiles se realiza una queja por falta de respuesta, o en caso que se reciba una respuesta infundada se interpone la apelación, como estos dos recursos son resueltos por la segunda instancia se puede acudir a las oficinas de Osipitel para la asistencia con el llenado de los formularios y la presentación de los mismos en las empresas operadoras, así como, nos expliquen el plazo y procedimiento, cabe señalar que luego de la presentación de alguno de los recursos mencionados, las

empresas de telefonía deben elevarlos a un tribunal denominado TRASU, en el plazo estipulado por norma, es importante precisar que el plazo para elevación de queja es distinto al plazo para elevación de apelación, transcurrido el plazo se recurre al Osiptel para poder verificar si la empresa operadora cumplió con la elevación de dichos recursos, en caso negativo las empresas operadoras tienen la obligación de notificar al usuario dentro de los siguientes 05 días hábiles la aplicación del SARA o el SAP, de no ser notificadas, el usuario debe solicitar al Osiptel la denominada elevación de parte u oficio.

Para la apertura de un expediente en el TRASU la empresa operadora o el reclamante en caso de las elevaciones de oficio, deberán remitir el reclamo más la apelación y resolución de primera instancia, o únicamente el reclamo y queja según corresponda, es así que la segunda instancia deberá emitir un pronunciamiento final al procedimiento de reclamo presentado en el expediente en el plazo no mayor a los 25 días hábiles para resolver más 05 días hábiles para la notificación, de acuerdo a lo complejo del caso y lo relativo a la carga procesal, en este caso, se puede pedir ampliación hasta 20 días hábiles más.

Por ello debe regirse al principio del debido proceso administrativo establecido en el Decreto Supremo nro. 008-2001 - PCM y Resolución de Directorio N° 047 - 2015-CD-OSIPTTEL, Reglamento correspondiente a la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Teniendo claro ello, se logró identificar que dentro de la población tacneña, se presentan problemáticas con el servicio ante la Oficina Regional de Osiptel Tacna, como lo son, incrementos tarifarios, contrataciones no solicitadas, problemas de calidad del servicio, entre otros; considerando que el procedimiento de reclamo conlleva plazos y medios informáticos para las notificaciones, apelaciones, dada en su mayoría de casos por las debilidades dadas en la motivación de las resoluciones, es por ello que se identificó una problemática en la prestación del servicio de telecomunicaciones, por lo que se hace necesario su desarrollo para presentar soluciones a la controversia citada.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona el incumplimiento de la fase de notificación con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023?
- b) ¿Cómo se relaciona el incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023?
- c) ¿Cómo se relaciona el incumplimiento de la motivación de las resoluciones con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1) Conveniencia

El tema de estudio ayudo a identificar las deficiencias en los procedimientos administrativos de Osiptel, que inciden en la vulneración en los principios administrativos y mejorarlos para apoyar mejor los derechos de los usuarios.

2) Relevancia social

La presente investigación nos permite establecer una posición firme sobre el problema planteado con el fin de evitar demoras innecesarias, que van en contra de los principios del procedimiento administrativo en la atención de reclamos de los usuarios ante Osiptel.

3) Implicaciones prácticas

El estudio permite determinar la importancia del principio del derecho administrativo para identificar aspectos y circunstancias que lo afectan.

4) Valor teórico

La presente investigación aportó al conocimiento debido que desarrollará teorías, fundamentos, conceptos y jurisprudencias sobre el tratamiento jurídico del procedimiento administrativo para la atención de reclamos en el servicio de telecomunicaciones.

5) Utilidad metodológica

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la vulneración al debido procedimiento en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023, para ello se elaboró la ficha de análisis documental como herramienta para el levantamiento de información con base en variables de investigación, los cuales plenamente validados permitirán que futuras investigaciones sean desarrolladas sobre el problema en cuestión.

6) Aportes jurídicos

Esta investigación realiza un análisis exhaustivo de la normativa vigente en materia de telecomunicaciones, lo que permite identificar las normas que son vulneradas en la atención de reclamos. Asimismo, el estudio presenta evidencia empírica de las deficiencias en la atención de reclamos, lo que permite comprender mejor la problemática.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación del incumplimiento de la fase de notificación con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.
- b) Determinar la relación del incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.
- c) Determinar la relación del incumplimiento de la motivación de las resoluciones con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1 Nacional

La tesis de Tarma (2022) *Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021*, Universidad Nacional de Tumbes, tuvo como objetivo analizar en qué medida se informa a los usuarios sobre los procedimientos para solicitar servicios de telecomunicaciones y en qué medida las empresas operadoras de Tumbes 2021 inciden en los derechos de los usuarios. En cuanto a los resultados de correlación de las dos variables, se utiliza la prueba de inferencia Tau-C de Kendall mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics v.25.0, y las dos variables se correlacionan estadísticamente; el nivel de conciencia es relativamente bajo y, como resultado, las empresas operadoras tienen un gran impacto en los derechos de los usuarios.

Meza (2021) en la tesis *Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo – administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha – 2018*, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, tiene como objetivo describir ampliamente varios aspectos relacionados con la política, planificación, gestión y uso del espectro radioeléctrico de Osiptel. Se realiza un diagnóstico del marco

político y legal, enfatizando las estructuras de gobierno relacionadas con los recursos, sus funciones, alcances y limitaciones. Con la ayuda de la investigación, es posible determinar si es necesaria la acción política para promover el derecho al uso de las telecomunicaciones, especialmente internet, como herramienta de desarrollo; políticas regulatorias que promuevan el diálogo con las tecnologías digitales, promuevan el espectro abierto y busquen estrategias reales para conectar zonas remotas del país, incentivar el involucramiento de pequeñas empresas, organizaciones de la sociedad civil y usuarios.

Sanchez (2020) en la tesis *Vulneración del deber de protección al consumidor por parte del estado, consagrado en el art 65 de la CPP, a propósito de las medidas extraordinarias al procedimiento administrativo de reclamos del Osiptel*, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, tiene como propósito el desarrollo y comprensión de los derechos fundamentales del consumidor, que también se aplica al usuario, requiere que el estado garantice su efectividad, y para ello debe intervenir la regulación, como Osiptel, que fiscaliza los servicios de telecomunicaciones, teniendo en cuenta la agencia puede hacer con respecto a la suya propia acción y preocupaciones sobre los usuarios y decisiones internas que puedan vulnerar los intereses de los usuarios, como las medidas de emergencia establecidas en la Resolución C. E D. N 51-2018-CD/Osiptel, de fecha 22 de febrero de 2018, analizará el reglamento y lo comparará con las resoluciones obtenidas para probar las hipótesis de trabajo.

Lopez (2019) en la tesis *Vulneración del principio del debido procedimiento por el incumplimiento del plazo de notificación en los procesos administrativos tramitados en la UGEL el Dorado, de enero a junio del año 2019*, Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo general determinar la vulneración a los principios del debido proceso por la inobservancia del plazo de preaviso en el procedimiento administrativo que se tramitó en la UGEL el Dorado de enero a junio de 2019. Además, la teoría detrás de estas dos variables está relacionada con la administración relacionada con la legislación, la administración pública, proceso justo y reglas que apoyen estas dos variables. El estudio es descriptivo y se realizó

una encuesta a profundidad para recabar información a 30 administradores y 5 administradores de la UGEL el Dorado, San José Sisa. Los procedimientos administrativos y los principios del debido proceso significan que se toman medidas para lograr los resultados que se evidencian en la investigación. Se concluyó que, durante el procedimiento administrativo tramitado en la UGEL el Dorado de enero a junio de 2019, existió una grave violación a las garantías judiciales por el incumplimiento del plazo de notificación, lo que lógicamente afectó mucho los derechos administrados.

La tesis de Flores (2018) *Proceso administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna 2018*, Universidad Privada de Tacna, tiene como objetivo determinar la relación entre los procesos administrativos en el ámbito de los servicios de telecomunicaciones en la región Tacna y la satisfacción de los usuarios de Osiptel mediante un diseño correlacional, para ello se aplicó un cuestionario estructurado, para suscriptores de Osiptel en el ramo de servicios de telecomunicaciones en la región Tacna en 2018. Se concluye: los procesos administrativos se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de Osiptel con los servicios de telecomunicaciones. El estudio Tacna 2018 comprueba la existencia de una correlación entre las variables resultantes de la percepción de los usuarios de Osiptel Tacna en oficinas descentralizadas con un 95% de confianza.

Cavero (2018) en la tesis *Los procedimientos de reclamos iniciados ante los concesionarios del servicio de telecomunicaciones*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, el numeral 8° del artículo I del Título preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo afirma que esta ley se aplica a las personas públicas, numeral 8, como personas públicas, personas jurídicas en modalidad privada, que presten servicios públicos o ejerzan funciones administrativas conforme a concesiones, poderes o autoridades estatales, el número de concesiones es confuso, ya que los poderes públicos no se otorgan por ello, porque los servicios de telecomunicaciones otorgados a las empresas concesionarias no se otorgan por

regulación con rango de ley, por lo que el procedimiento de los franquiciados de estos servicios de telecomunicaciones es privado y no público, como se menciona en el artículo anterior tratando de crear uno.

La tesis de Rodríguez (2016) *Reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones de Osiptel, y la tutela efectiva de los intereses de los usuarios*, Universidad Andina del Cusco, intenta establecer una forma de proporcionar mecanismos disuasorios óptimos para las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones. El objeto de esta medida es implementar una sanción adecuada al delito cometido y aumentar la proporción de la sanción para lograr una efectiva corrección. En este sentido, el estudio se divide en tres capítulos: El primer capítulo trata sobre la pregunta de investigación, así como el método y formulación de la pregunta, el propósito del estudio, la demostración y la delimitación.

2.1.2 Internacional.

En la investigación de Leal & Charles (2021) *Metodología Seis Sigma para la Calidad de Instalación de Servicios y Reclamos en el Sector de Telecomunicaciones*, Universidad Privada Rafael Beloso Chacín (URBE), tiene como propósito analizar lo referente a la problemática que existe en el sector de telecomunicaciones del estado Zulia; y tiene como objetivo general desarrollar una propuesta sustentada en la metodología seis sigma para que se pueda mejorar los tiempos operativos en los procesos correspondientes a la instalación de servicio y reclamos en el sector de telecomunicaciones del estado Zulia. Conforme a las conclusiones, no pudieron determinarse las causas que se puedan asignar al problema que fue analizado, asimismo, la metodología que se formuló involucra a las iniciativas enfocadas específicamente al trabajo en equipo que realizan los trabajadores de la gerencia pertinente, como una alternativa de solución para que puedan mejorarse los tiempos correspondientes al proceso de instalación y atención de todos los reclamos presentados en el sector de las telecomunicaciones.

Vinueza (2021) en la investigación *Estudio técnico y normativo en el ámbito de las telecomunicaciones respecto a la evolución de la cantidad de equipos móviles reportados como robados, perdidos o hurtados en el Ecuador durante los años 2014 a 2018*, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se realiza estudios legislativos y técnicos sobre los problemas internos derivados del robo, hurto y extravío de dispositivos móviles, analiza los actos normativos existentes que se plantean a nivel nacional e internacional, y analiza posibles situaciones que pueden ayudar a solucionar las situaciones planteadas. En primer lugar, una revisión de la normativa de telecomunicaciones emitida por Ecuador, teniendo en cuenta la frecuencia de hurto entre 2014 y 2018 a nivel legal, regulatorio y normativo y su impacto en la lucha contra este delito. Esta actividad se complementa con la revisión permanente de las disposiciones del código penal único, ya que es fundamental para evaluar las acciones tomadas por las agencias gubernamentales en respuesta a los incidentes.

La investigación de Heredia (2017) *Posibilidades jurídicas en vía administrativa de los consumidores de telefonía móvil por deficiente prestación de servicios*, Universidad Central del Ecuador, Quito, tiene como objetivo comparar y analizar los principales procedimientos judiciales administrativos a disposición de los consumidores según la legislación vigente en los casos en que se vean afectados sus derechos, lo que ayudará a los usuarios a determinar los procedimientos e intereses de protección y defensa del consumidor. El artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los usuarios y consumidores en el país tienen derecho a obtener bienes y servicios de la mejor calidad, y el estado será responsable de establecer los mecanismos de control técnico, sanciones, reparaciones e indemnizaciones. Como se están vulnerando derechos, el órgano rector en materia de derechos del consumidor a nivel nacional es la Defensoría del Pueblo, que de conformidad con el artículo 215, inciso 1° de la Constitución 1, se encargará de examinar los reclamos de los consumidores por servicios de baja calidad o inadecuados en el país, siendo indispensable la referencia a la Ley de Organización de las Telecomunicaciones.

La investigación de Guamán (2017) Insuficiencia de la ley de defensa del consumidor frente al telemarketing de operadoras de telefonía móvil en el Ecuador, Ecuador, Universidad Nacional de Loja, se refiere al incumplimiento de las leyes ecuatorianas de protección al consumidor con el telemarketing de las operadoras de telefonía móvil, el cual es un problema urgente en un mundo que aún se encuentra a la vanguardia en tecnología y comunicaciones, y se aprovecha una situación vital en nuestro país, la fomento y promoción de las comunicaciones móviles ecuatorianas. Los equipos telefónicos cubren actualmente al 90% de la población ecuatoriana. En mayo de 2013, la población de Ecuador era de 15 492 264 (datos de 2012) y el número de usuarios de telefonía móvil era de 16 980 000. Con todo esto, este servicio móvil, que alguna vez fue monopolio de una empresa que se permitía abusar del uso de sus usuarios, uso indebido de los administradores, y con el tiempo se inició la competencia en este ámbito para mejorar el citar y reducir el costo de los servicios de telefonía móvil, por ejemplo, actualmente en nuestro país existen dos empresas privadas de telefonía móvil, a saber, Claro y Movistar, y una empresa estatal a cargo de la empresa estatal Telecomunicaciones (CNT).

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1 Vulneración del principio del debido procedimiento

2.2.1.1 Definición

Según Villanueva (2017)

La administración pública en el Perú contenía casos administrativos que no estaban en orden y que trataba empíricamente, ya que no había reglas específicas donde los funcionarios estuvieran sujetos a acciones administrativas, ya que a menudo el manejo de los casos administrativos quedaba a discreción del funcionario público y solo unas pocas entidades había establecido procedimientos administrativos. En 1967, el Ministerio de Justicia emitió el Decreto Supremo No. 006-67-SC, por la que se aprueba un Reglamento General del Proceso

Administrativo, que establece el inicio ordenado y la continuación del procedimiento administrativo. Este cambio normativo también apunta a la necesidad de mayor formalidad y regulación en la gestión de los asuntos administrativos. Al proporcionar un marco legal, se establece una base para que los funcionarios públicos actúen dentro de límites claros y estén sujetos a procedimientos específicos en el manejo de casos administrativos.

Posteriormente, se realizaron modificaciones al Reglamento de Normas Generales de Procedimientos Administrativos a través del Decreto Ley 26111, fechado el 28 de diciembre de 1992. En enero de 1994, se emitió el Decreto Supremo 02-94-JUS, que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley Normas Generales de Procedimientos Administrativos. No fue hasta el 11 de abril de 2001 que se publicó la Ley N° 27444, conocida como Ley de Procedimientos de Administrativo General, que entró en vigencia el 11 de octubre de 2001, derogando así las normas anteriores.

El proceso administrativo consta de una serie de pasos regidos por reglas, políticas y actividades establecidas dentro de una empresa u organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia, consistencia y rendimiento de sus recursos humanos, técnicos y materiales. Además, según (Flores, 2018) la gestión se define como la planificación, organización, ejecución y control de actividades para alcanzar metas establecidas, utilizando recursos humanos y otros. La inclusión de la gestión de recursos humanos y otros recursos resalta la diversidad de elementos involucrados en el proceso administrativo. No solo se trata de gestionar recursos materiales y técnicos, sino también de liderar y coordinar a las personas que forman parte de la organización. Este reconocimiento de la gestión integral refuerza la idea de que el éxito organizacional se logra a través de un enfoque equilibrado y armonioso de todos los recursos disponibles.

La gestión viene a ser el proceso de coordinar y dirigir los esfuerzos de los miembros de una organización para alcanzar los objetivos establecidos. Para (Flores, 2018) se define como la capacidad de dirigir de manera efectiva la acción y la colaboración de otros para encontrar resultados específicos.

2.2.1.2 Principios del Procedimiento Administrativo

Conforme lo dispone el T.U.O., de la Ley N° 27444, el procedimiento administrativo contiene los siguientes principios:

Según Lopez (2019) señala:

a) Principio de legalidad.

Este principio establece que todos los funcionarios públicos deben actuar de acuerdo con sus derechos legales y constitucionales, y cumplir con el marco legal vigente. Este principio destaca la obligación de todos los responsables de la administración de actuar conforme a sus derechos legales y constitucionales, así como cumplir con el marco legal vigente. En esencia, subraya la importancia de la legalidad y la conformidad con las leyes y la Constitución en todas las acciones y decisiones de los funcionarios públicos.

b) Principio del debido procedimiento.

Todas las personas que reciben servicios administrativos tienen derechos y deben recibir todas las garantías que implica el proceso administrativo. Las empresas tienen derecho a ser informadas, a presentar argumentos y refutar reclamaciones, e incluso a acceder a documentos y presentar pruebas, entre otros. Este principio subraya la necesidad de proporcionar a todas las personas que reciben servicios administrativos un conjunto de garantías fundamentales en el procedimiento administrativo. La referencia al "debido proceso" implica que el tratamiento de los casos debe ser justo, imparcial y seguir procedimientos legales establecidos.

c) Principio de impulso de oficio.

Estas instituciones tienen la responsabilidad de facilitar el procedimiento y asegurar su cumplimiento hasta que se tome una decisión de acuerdo con la

ley. Este principio expresa la iniciativa que deben tomar las instituciones encargadas del procedimiento administrativo. La expresión "impulso de oficio" indica que estas instituciones no solo responden a las solicitudes o reclamaciones presentadas por las partes interesadas, sino que también asumen un papel activo en el avance y la conducción del procedimiento administrativo.

d) Principio de razonabilidad.

Todas las decisiones y resoluciones tomadas por las autoridades competentes deben seguir el principio de ser razonables, es decir, dentro del marco legal y de las facultades correspondientes. Este principio resalta la necesidad de que las autoridades competentes ejerzan su poder de manera razonable, lo que implica que sus decisiones estén fundamentadas en la lógica y el sentido común, y estén en línea con los preceptos legales y las facultades que les han sido otorgadas.

e) Principio de imparcialidad.

Las personas encargadas de los trámites administrativos deben actuar de manera objetiva, sin discriminación ni favoritismos. Este principio refleja la necesidad de que los responsables de los trámites administrativos se adhieran a la objetividad en el ejercicio de sus funciones. La objetividad implica que las decisiones y acciones administrativas se tomen de manera imparcial, basándose en hechos, normativas y criterios establecidos, sin influencia indebida de sesgos personales.

f) Principio de informalismo.

Las leyes deben ser analizadas de manera que no afecten las pretensiones de la empresa, siempre y cuando se encuentre dentro del marco legal, garantizando que los derechos de las empresas no sean vulnerados. Este principio destaca la importancia de adoptar un enfoque flexible y favorable hacia las empresas al interpretar las leyes. El término "informalismo"

sugiere que, en ciertos casos, se puede permitir cierta flexibilidad en la aplicación de las normativas legales, siempre y cuando se respete el marco legal establecido.

g) Principio de presunción de veracidad.

Todos los documentos elaborados por la empresa se ajustan a este principio, lo que significa que su prueba se considera verdadera, pero también se admite la contraprueba. Este principio señala que la confianza inicial que se otorga a los documentos elaborados por una entidad, al presumir que son veraces. La presunción de veracidad implica que, a menos que se demuestre lo contrario, se asume que los documentos presentados por la empresa reflejan la verdad de los hechos que representan.

h) Principio de buena fe en el procedimiento.

Tanto los funcionarios o servidores que llevan a cabo procedimientos administrativos como aquellos que están sujetos a control, deben actuar de manera respetuosa y de buena fe. No se tomará ninguna decisión o resolución si se viola este principio. Este principio enfatiza la necesidad de que todas las partes involucradas en un procedimiento administrativo, ya sea los funcionarios a cargo o aquellos sujetos a control, actúen con integridad y respeto mutuo. La buena fe implica una conducta honesta, ética y justa a lo largo de todo el proceso.

i) Principio de celeridad en el procedimiento.

Las decisiones y resoluciones en un procedimiento administrativo deben ser ejecutadas dentro del plazo máximo establecido por la ley, sin permitir que las dificultades y obstáculos retrasen el proceso. Este principio subraya la necesidad de eficiencia y prontitud en la ejecución de los procedimientos administrativos. La celeridad implica la toma de decisiones y la

implementación de resoluciones en un tiempo razonable, evitando retrasos innecesarios que podrían perjudicar a las partes involucradas.

j) Principio de eficacia en el procedimiento.

Si los administrados consideran que se ha producido una situación que justifica el procedimiento seguido, deben solicitar que se siga el procedimiento administrativo. Este principio resalta la importancia de la participación activa por parte de los administrados en el proceso administrativo. La eficacia en el procedimiento implica que aquellos que perciben una situación que amerita intervención o revisión administrativa deben tomar la iniciativa de solicitar la apertura del procedimiento correspondiente.

k) Principio de verdad material

De acuerdo con este principio, el órgano administrativo debe verificar la veracidad de los hechos o pruebas presentadas, incluso si el administrador ha solicitado la derogación del principio. Este principio destaca la importancia de la búsqueda de la verdad material en el proceso administrativo, independientemente de las preferencias o solicitudes de los administrados. La verdad material se refiere a la realidad de los hechos más allá de las formas o presentaciones legales, enfocándose en asegurar que la información presentada sea precisa y verídica.

l) Principio de participación.

Las autoridades competentes deben permitir que los administrados accedan a la información manejada por las autoridades en los casos y a la información utilizada para presentar una queja o probar un punto de vista, a menos que la información esté relacionada con la privacidad, secretos de estado o información prohibida por ley. Este principio refleja el compromiso de las autoridades competentes con la apertura y la transparencia en sus

procesos. Al permitir que los administrados accedan a la información manejada por las autoridades, se promueve un mayor nivel de comprensión y confianza en el sistema administrativo.

m) Principio de simplicidad.

Todos los trámites posteriores en los procedimientos administrativos deben ser fáciles y no complicados, ya que esto podría retrasar el objetivo buscado. En este principio se destaca la necesidad de que todos los trámites posteriores en los procedimientos administrativos sean fáciles y no complicados, con el objetivo de evitar retrasos innecesarios. Este principio tiene importantes implicaciones en la eficiencia y la efectividad de la administración pública.

n) Principio de uniformidad.

El órgano responsable de las funciones administrativas debe establecer requisitos y condiciones similares para los procedimientos correspondientes, asegurándose de que las excepciones no se conviertan en normas que violen el marco legal. Es importante recordar que estas excepciones deben basarse en aspectos objetivos. Mediante este principio se destaca la importancia de establecer requisitos y condiciones similares para procedimientos correspondientes, asegurándose de que las excepciones no se conviertan en normas que violen el marco legal. Este principio busca garantizar la consistencia y la imparcialidad en la aplicación de los procedimientos administrativos.

o) Principio de predictibilidad o confianza legítima.

Con este principio en mente, la autoridad competente debe informar a la empresa sobre todos los requisitos y aspectos que contribuyan al procedimiento, generando así la confianza de que se llevará a cabo un proceso confiable, actual y acorde con lo establecido en la ley. Generar confianza implica asegurar que la autoridad competente actuará de forma

neutral y sin arbitrariedades. Este principio acentúa la importancia de informar a la empresa sobre todos los requisitos y aspectos relevantes que contribuyan al procedimiento administrativo. Este principio tiene como objetivo generar confianza en las partes interesadas, asegurando que el proceso se llevará a cabo de manera confiable, actual y acorde con lo establecido en la ley.

p) Principio de privilegio de controles posteriores.

El método a implementar debe ser soportado durante la aplicación de control subsiguiente. La autoridad competente podrá reservarse el derecho de verificar la veracidad de las pruebas presentadas, para imponer reglas o sanciones si se advierte falta de autenticidad. Para este principio se enfatiza la importancia de respaldar el método implementado durante la aplicación de un control subsiguiente. Este principio otorga a la autoridad competente el derecho de verificar la veracidad de las pruebas presentadas y aplicar reglas o sanciones si se detecta falta de autenticidad.

q) Principio de ejercicio legítimo del poder.

La autoridad competente se asegurará de cumplir exclusivamente con las funciones que le otorga la ley y no permitirá el abuso de dichas facultades ni permitirá el desempeño de funciones que estén fuera de su competencia. Si una agencia comete una falta administrativa contra una empresa, la ley establece que dicha agencia debe asumir las consecuencias de su acción, tal como lo exige la ley. Este principio recalca la importancia de que la autoridad competente cumpla exclusivamente con las funciones que le otorga la ley y evite el abuso de dichas facultades. Además, se establece que no debe desempeñar funciones que estén fuera de su competencia.

2.2.1.3 Aspectos constitucionales del Procedimiento Administrativo

Según Acuña (2019)

a) Economía Social.

Está regulada en el artículo 58 de nuestra Constitución. La inversión privada no está sujeta a restricciones. Se ha desarrollado en un mercado competitivo. Esta modalidad de crecimiento ha llevado a un desarrollo en áreas como la salud, educación, empleo y bienestar familiar. Según esta teoría, nuestro país debe fomentar la participación de inversiones privadas de manera voluntaria, para beneficiar al estado.

b) Protección al usuario, consumidor o abonado.

El artículo 65 de la Constitución peruana establece que el Estado tiene la responsabilidad de proteger los derechos de los consumidores, clientes y usuarios en el país. Esto incluye garantizar el derecho a la información sobre bienes y servicios en un mercado competitivo, así como asegurar la salud, seguridad y empleo de los ciudadanos peruanos.

La regulación peruana busca proteger los derechos de los peruanos y reconoce su vulnerabilidad dentro del ámbito de oferta y demanda, destacando el papel crucial que juega el consumidor en el mercado.

En relación a este derecho esencial, es importante hacer referencia a un caso que ha sido abordado por el Tribunal Constitucional en el expediente N° 3315-2004-AA/TC, donde expresa que el consumidor o usuario forma parte del mercado de bienes y servicios; de esta manera, contribuimos a mejorar la oferta y demanda por parte de las empresas privadas en relación a los servicios o bienes que puedan ofrecer.

La relevancia del artículo 65 de la Constitución peruana al establecer la responsabilidad del Estado en la protección de los derechos de los consumidores. Además, resalta la importancia de la jurisprudencia y subraya el papel activo del consumidor en el mercado, lo que refuerza la necesidad de medidas regulatorias que aseguren la equidad y transparencia en las transacciones comerciales.

2.2.1.4 Reclamos por calidad del servicio

Según Acuña (2019) las quejas sobre la calidad no son más que mala ejecución del servicio acordado, me refiero específicamente al caso de los servicios móviles cuando se corta la llamada, se cortan las llamadas entrantes o salientes, se corta la misma llamada, entonces el usuario tiene derecho a presentar un reclamo por cualquier medio prescrito, incluso por teléfono, en persona o a través del sitio web de Osiptel. El plazo establecido es de 8 días incluido de notificación.

La importancia de la pronta atención a problemas representa de calidad en los servicios móviles y enfatiza los derechos de los usuarios para presentar reclamos. Además, resalta la diversidad de medios disponibles para la presentación de reclamos, brindando flexibilidad a los usuarios en términos de cómo expresar sus preocupaciones.

a) Procedimiento administrativo de reclamo

El texto sobre el procedimiento administrativo de reclamo nos enseña cómo una persona puede presentar una queja por problemas de calidad en el servicio. El primer paso es comunicarse con la empresa operadora o acercarse a sus instalaciones para reportar el incidente y recibir un código de seguimiento.

La empresa no puede condicionar la recepción de la queja al pago de una factura pendiente o negarse a recibir el reporte de avería. Si después de 3 días no se ha solucionado el problema, se pueden presentar la queja de diferentes formas: por teléfono, a través de la página web, de forma presencial o por escrito.

El procedimiento administrativo de reclamo delineado en el texto busca hacer que el proceso de presentación de quejas sea claro, accesible y justo para los usuarios, asegurando que tengan múltiples opciones para expresar sus preocupaciones y obtener una respuesta a tiempo.

b) Plazos para la resolución de reclamos

Las empresas operadoras tienen un plazo determinado para resolver en primera instancia los reclamos presentados por los usuarios.

c) Recurso de apelación y queja

Se requiere que los usuarios presenten inicialmente sus reclamos al proveedor de servicios de telecomunicaciones. Si el proveedor niega o no satisface la solución propuesta, los usuarios tienen la opción de apelar. El plazo máximo para hacerlo es de quince días hábiles a partir de la notificación de la resolución de primera instancia.

Se ofrece una visión clara sobre las opciones disponibles para los usuarios que no están satisfechos con la resolución propuesta por el proveedor de servicios de telecomunicaciones. Se destaca el plazo de quince días hábiles para presentar una apelación después de la notificación de la resolución inicial, proporcionando un marco temporal definido para este proceso escalonado. Además, se introduce la opción de presentar una queja en caso de que se venza el plazo sin recibir respuesta, mostrando un enfoque integral para la resolución de disputa

Sin embargo, si se vence el plazo y no se recibe respuesta al reclamo, los usuarios deben presentar una queja en la que soliciten la aplicación del silencio administrativo positivo. No obstante, también pueden surgir otros problemas en el proceso de tramitación.

2.2.2. Marco legal sobre el reclamo por el servicio de telefonía móvil ante el OSIPTEL

2.2.2.1 El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL

Al respecto, Acuña (2019) expresa que la institución conocida como Osiptel, regula las acciones de las empresas de telecomunicaciones, es independiente de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuenta con autonomía en términos técnicos, administrativos, económicos y financieros. El Organismo Supervisor de Inversión en Telecomunicaciones (OSIPTEL), fue creada mediante

el Decreto Legislativo N° 702. Esta disposición establece que las telecomunicaciones, en sus diversas formas y modalidades, están reguladas por la ley en cuestión, así como por los reglamentos y disposiciones emanadas de la autoridad competente. Esta regulación se realiza en concordancia con lo establecido en los tratados y acuerdos internacionales de telecomunicaciones de los cuales el Perú es parte. Sin embargo, se excluyen de esta normativa aquellos servicios de telecomunicaciones que hayan sido expresamente declarados excluidos por esta ley o por un Decreto Supremo debidamente justificado. En resumen, la ley establece un marco regulatorio para las telecomunicaciones, con ciertas excepciones definidas.

Esta norma fue establecida el 11 de julio de 1991 y comenzó a operar con la apertura de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994. Entre las funciones de Osiptel se encuentran las siguientes:

- a) **Función Reguladora:** Es la facultad que tiene de establecer los precios de los servicios públicos de Telecomunicaciones y determinar los límites que las empresas operadoras deben seguir en relación a los servicios que ofrecen. Al establecer precios y límites, la Función Reguladora busca evitar prácticas monopolísticas, promover la competencia y asegurar que los servicios sean accesibles y asequibles para la población. Además, contribuye a mantener estándares de calidad y eficiencia en la prestación de servicios, beneficiando tanto a los consumidores como al desarrollo sostenible del sector.
- b) **Función Normativa:** Consiste en emitir leyes o normas que establezcan las conductas permitidas tanto para las empresas operadoras como para los usuarios. Al colocar reglas y regulaciones, la Función Normativa busca crear un entorno en el cual las empresas operen de manera ética, respetando los derechos de los usuarios y promoviendo la competencia leal. Asimismo, define las responsabilidades y obligaciones de los

usuarios, contribuyendo a la protección de sus derechos y al mantenimiento de un servicio de calidad.

- c) **Función Fiscalizadora y sancionadora:** Se refiere a la capacidad para detectar conductas que van en contra de la normativa y aplicar sanciones a las empresas operadoras o usuarios que actúen de manera desleal o incoherente. Por lo tanto, el Osiptel tiene funciones similares a otras instituciones estatales, dentro del ámbito administrativo. En este contexto, el Osiptel actúa como un ente supervisor que vela por el cumplimiento de las reglas y regulaciones en el sector de las telecomunicaciones. La capacidad de detectar y sancionar comportamientos indebidos es esencial para mantener la integridad del mercado, garantizar la competencia leal y proteger los derechos de los usuarios.
- d) **Función de solución de controversias:** La institución tiene la capacidad de fungir como mediador imparcial en los conflictos que puedan surgir entre las empresas operadoras en el mercado de las telecomunicaciones. Esta función de solución de controversias también puede promover la estabilidad y la confianza en el sector al proporcionar un mecanismo estructurado y justo para abordar desacuerdos. Asimismo, al ser imparcial, el Osiptel puede ayudar a garantizar que las decisiones tomadas sean justas y estén alineadas con los principios regulatorios.
- e) **Función supervisora:** La institución tiene la facultad de asegurarse de que las empresas privadas o empresas de servicios cumplan de manera adecuada y diligente con las normas correspondientes, evitando así la violación de los derechos de los usuarios. La supervisión constante también puede ser crucial para identificar y abordar de manera temprana cualquier irregularidad o incumplimiento de normativas, contribuyendo así a la estabilidad y transparencia del mercado de telecomunicaciones. Además, esta función supervisora puede actuar como un elemento

disuasorio, alentando a las empresas a cumplir con las normativas establecidas y a operar de manera ética. Al asumir un papel de supervisión, el Osiptel desempeña un papel proactivo en la vigilancia del comportamiento y las prácticas de las empresas operadoras. Esto contribuye a mantener un nivel de calidad y eficiencia en la prestación de servicios, al tiempo que protege los derechos de los usuarios, evitando posibles abusos.

La segunda instancia en el proceso de reclamo por el servicio es el Tribunal administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. Este tribunal emite un pronunciamiento final, agotando la vía administrativa respecto al reclamo realizado.

2.2.2.2 Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL

2.2.2.2.1 Aspectos generales

Este Reglamento establece las disposiciones que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones están obligadas a seguir para atender los reclamos de los usuarios. Además, regula la actuación del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en su función de resolver recursos de apelación y quejas presentadas por los usuarios de estos servicios. En resumen, el reglamento detalla los procedimientos que las empresas deben seguir para resolver reclamos de usuarios, así como el papel y las funciones del TRASU en este proceso. Asimismo, indica que el procedimiento para atender reclamos de usuarios, según lo establecido en el reglamento en cuestión, se basa en los principios establecidos en dos leyes peruanas: la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571). Estos principios incluyen aspectos como el derecho a una atención eficiente y oportuna, el debido proceso, la transparencia, la igualdad de trato y otros derechos y garantías que protegen a los usuarios en sus relaciones con las empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

2.2.2.2.2 Definición sobre la eficiente de atención de reclamos

Según Iparraguirre (2020)

El objetivo de los mecanismos de solución anticipada es facilitar soluciones rápidas y eficientes para resolver los problemas de los usuarios con el servicio insatisfactorio. Estos mecanismos buscan encontrar estrategias de resolución antes de iniciar un proceso formal de reclamo (SAR) y evitar la necesidad de una apelación (SARA). Además, la empresa proveedora del servicio puede identificar las causas subyacentes del problema y ofrecer mecanismos para que los usuarios resuelvan rápidamente cualquier asunto contractual. Esto beneficia tanto a los usuarios, al reducir la necesidad de sanciones, como a la administración pública, al considerar las reclamaciones que deben ser comunicadas. (p. 41)

La identificación temprana de problemas y su resolución anticipada también puede tener un impacto positivo en la reputación de las entidades. La capacidad de abordar las preocupaciones de los usuarios de manera proactiva puede generar confianza y lealtad por parte de la clientela. Además, estos mecanismos de solución anticipada no solo mejoran la experiencia del usuario al abordar de manera proactiva los problemas, sino que también benefician a la administración pública al reducir la carga administrativa y promover la autorregulación por parte de las empresas proveedoras de servicios. En términos más amplios, estos mecanismos reflejan un enfoque progresivo hacia la resolución de disputas, que no solo se centra en la corrección de problemas individuales, sino que también busca abordar las causas subyacentes y prevenir futuros inconvenientes. Esto contribuye a un ecosistema de servicios más robusto y orientado al cliente.

2.2.2.2.3 Requisitos para formulación de reclamación

En el artículo 49 del Reglamento para la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se establecen ciertos requisitos para presentar un reclamo. Estos requisitos incluyen:

- 1) Proporcionar los nombres y apellidos completos del usuario,
- 2) Indicar el número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). En caso de que el reclamo sea presentado por un representante, también se deben proporcionar los datos de este y el poder correspondiente, de acuerdo con lo establecido en los artículos 26 y 27.
- 3) Incluir el número o código del servicio o contrato de abonado,
- 4) Especificar el motivo del reclamo y la solicitud debe ser concreta,
- 5) Firmar el reclamo, ya sea por parte del usuario o del representante, si corresponde.
6. Para presentar un reclamo por facturación, el usuario deberá proporcionar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo en cuestión, o el número del recibo objeto de reclamo.(Iparraguirre, 2020)

En síntesis, estos requisitos establecidos en el reglamento buscan agilizar el proceso de atención de reclamos al proporcionar información detallada y completa desde el inicio. Esto beneficia tanto a los usuarios, al asegurar una gestión eficiente de sus reclamos, como a la entidad reguladora, al facilitar la comprensión y resolución oportuna de los problemas planteados

2.2.2.2.4 Objeto de reclamo

El propósito de los reclamos abarca las disputas relacionadas con los montos facturados, la calidad del servicio, la suspensión o corte injustificado del servicio, entre otros.

El artículo 28 del "Reglamento para la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones" enumera las áreas específicas sujetas a reclamación, que son las siguientes:

1. Facturación de servicios de telefonía móvil
2. Lo referente al cobro del servicio u otro ofrecido por la empresa.
3. Sobre la calidad o idoneidad del servicio,
4. Respecto a la veracidad de la información que fue señalada al usuario por la empresa operadora.
5. Por la falta de entrega del recibo o la facturación correspondiente o sus copias respectivas que oportunamente solicitó el usuario.
6. Incumplimiento de ofertas y promociones relacionadas con los servicios ofrecidos.
7. Suspensión, corte o cancelación injustificada del servicio.
8. Instalación o activación de los servicios ofrecidos por la empresa.
9. Cancelación, desactivación o baja del servicio.
10. Traslado del servicio vigente.
11. Sobre tarjetas de pago físicas o virtuales.
12. Sobre la Contratación que no fue solicitada por el usuario.
13. Incumplimientos contractuales.
14. Incumplimiento de derechos reconocidos expresamente en las normas a favor de los usuarios.

15. Cualquier asunto relacionado directamente con la prestación de servicios.

16. Otros asuntos establecidos por el Consejo Directivo de Osiptel. (Iparraguirre, 2020)

El presente artículo detalla específicamente las áreas sujetas a reclamación. Al enumerar estas áreas, se proporciona una guía clara para los usuarios sobre los aspectos específicos que pueden ser objeto de reclamo en el contexto de los servicios de telefonía o afín. Algunas de las áreas incluyen la facturación, el incumplimiento de ofertas y promociones, la suspensión o corte injustificado del servicio, entre otros. El propósito de los reclamos, según se describe, abarca una amplia gama de disputas que pueden surgir entre los usuarios y las empresas de servicios de telecomunicaciones. Estas disputas pueden estar relacionadas con diversos aspectos, como los montos facturados, la calidad del servicio, la suspensión o corte injustificado del servicio, entre otros. Estos reclamos son fundamentales para garantizar que los usuarios reciban un servicio justo y de calidad, y que se resuelvan de manera adecuada las posibles irregularidades.

2.2.2.2.5. Mecanismos de solución anticipada antes de la reclamación (SAR)

Al respecto, Iparraguirre (2020) expresa que en términos de regulación el artículo 19 del Reglamento establece los mecanismos para resolver las quejas de los usuarios antes de iniciar el proceso formal de reclamo. Según este artículo, las empresas operadoras tienen la facultad de ofrecer una solución a los usuarios en un plazo máximo de tres días hábiles, la cual puede comprender total o parcialmente la solicitud del usuario y debe contar con su aceptación. La ejecución de esta solución puede no ser inmediata si el usuario está de acuerdo. En caso de que el usuario no acepte la solución propuesta, la empresa operadora deberá procesar la solicitud como un reclamo formal.

Antes de la modificación de la norma (con resolución 051-2018-CDOSIPTTEL), es importante destacar que la empresa operadora proporcionaba una

solución inmediata y total a las reclamaciones, sin ningún plazo adicional en beneficio del operador (actualmente 3 días) para resolver la reclamación y otorgar una solución completa a lo solicitado.

Esta evolución podría tener implicaciones tanto para los usuarios como para las empresas operadoras. Por un lado, proporciona a los usuarios un plazo específico para recibir una respuesta a sus quejas, lo que puede contribuir a una mayor transparencia y claridad en el proceso. Del mismo modo, ofrece a las empresas operadoras un marco de tiempo definido para abordar y resolver las quejas antes de que se conviertan en reclamos formales.

2.2.2.2.6 Mecanismos de solución anticipada de reclamación antes de apelación (SARA)

Para presentar este recurso de apelación ante el TRASU, la empresa operadora tiene un plazo de 5 días hábiles. Es posible que la empresa haya aceptado completamente la demanda del reclamante y cuente con su aceptación expresa a la solución, evitando así la necesidad de apelar ante el regulador.

Esta disposición se encuentra establecida en el Reglamento, específicamente en el Título IX. Al respecto, el artículo 62 se refiere a la resolución anticipada de recursos de apelación. Según esta norma, la empresa operadora no estará obligada a presentar el recurso de apelación al TRASU si, dentro del plazo establecido en el artículo anterior, la empresa ha aceptado completamente la solicitud del usuario contenida en su recurso de apelación, siempre y cuando la empresa cuente con la aceptación expresa del usuario respecto a la solución ofrecida.

Esta medida no solo simplifica y acelera el proceso de resolución de disputas, sino que también subraya la importancia de la colaboración entre la empresa operadora y el usuario para encontrar soluciones mutuamente aceptables. La disposición también puede contribuir a reducir la carga administrativa y los recursos necesarios para el manejo de apelaciones formales.

“La empresa operadora está obligada a conservar el expediente y el mecanismo aceptado por el usuario” (Iparraguirre, 2020). La norma refleja un compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la protección de los derechos del usuario. Esta práctica no solo beneficia a la empresa al facilitar una gestión eficiente de reclamos, sino que también refuerza la confianza y la satisfacción del usuario al proporcionar una base documentada para la resolución de disputas.

2.2.2.2.7 Las acciones implementadas por el Osiptel ante la excesiva falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil

Según Zumaeta (2022), es responsabilidad del Estado proteger a los consumidores y usuarios, ya que son la parte más vulnerable en la relación contractual con los proveedores. Según el artículo 65 de la Constitución Política, el Estado está encargado de proteger sus intereses y garantizarle el acceso a información sobre bienes y servicios disponibles en el mercado. Los consumidores y usuarios son el último eslabón en la cadena económica, utilizando los productos y servicios para satisfacer sus necesidades y mejorar su bienestar. En este sentido, es común que enfrenten problemas relacionados con la calidad y adecuación de los servicios de telefonía móvil.

La descripción de los consumidores y usuarios como el "último eslabón en la cadena económica" resalta su importancia en el ciclo de oferta y demanda. Estos actores desempeñan un papel crucial al utilizar productos y servicios para satisfacer sus necesidades y mejorar su bienestar. En este contexto, la posibilidad de enfrentar problemas relacionados con la calidad y adecuación de los servicios de telefonía móvil subraya la importancia de una protección efectiva por parte del Estado. Esta protección no solo se fundamenta en principios legales, sino que también busca garantizar un equilibrio justo en principios comerciales y contribuir al bienestar general de la sociedad.

2.2.2.3 Legislación comparada

Según Sanchez (2020) señala:

a) Bolivia

Se analiza la situación de los usuarios de servicios públicos antes y después de la implementación del Sistema de Regulación Sectorial-SIRESE. Este sistema proporciona una protección efectiva a los usuarios a través de superintendencias que se encargan de garantizar el cumplimiento de los mecanismos de reclamo frente a los proveedores de servicios o ante la entidad reguladora en caso de no ser atendidos por estos últimos.

En síntesis, podemos señalar que el SIRESE parece haber introducido una estructura que busca garantizar que los usuarios tengan vías claras y efectivas para presentar reclamaciones y obtener respuestas a sus inquietudes. Este enfoque no solo fortalece la posición de los usuarios en la relación con los proveedores de servicios, sino que también contribuye a una mayor transparencia y responsabilidad en el sector.

b) Ecuador

En el sector de las telecomunicaciones, se establecieron Oficinas del Consumidor (ODECO) en los años 90 como primera instancia y la Superintendencia de Telecomunicaciones como segunda instancia. Esto llevó a un lento desarrollo institucional de las disposiciones de protección al consumidor, ya que anteriormente existían distintas dependencias que dificultaban el proceso. La Constitución de ese país incluye dos artículos relacionados con el régimen de protección en los servicios (artículos 20° y 92°), los cuales se refieren a la responsabilidad del Estado de promover el acceso a la actividad y a la información, así como la libertad de elección. También se encarga de legislar sobre el control de calidad y la defensa del consumidor.

La mención de la lenta evolución institucional antes de la creación de ODECO y la Superintendencia de Telecomunicaciones sugiere que el diseño de estas instituciones buscaba superar desafíos previos y establecer un marco más eficaz y eficiente para la protección del consumidor en el sector de las telecomunicaciones.

c) Chile

La prestación de servicios públicos ha evolucionado hacia un enfoque competitivo, siendo considerado un ejemplo en el ámbito de concesiones y privatizaciones. Sin embargo, aún se enfrentan desafíos en cuanto a la protección al consumidor, ya que no se ha alcanzado la efectividad deseada.

El Servicio Nacional de Atención al Consumidor (SERNAC) es responsable de garantizar los derechos de los consumidores y requiere cambios en su estructura para poder atender de manera eficiente las solicitudes y reclamos de los usuarios. Es necesario fortalecer la función de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la cual se encarga de resolver los conflictos que surgen en el sector.

El reconocimiento de que, a pesar de la evolución hacia un enfoque competitivo, aún existen desafíos en la protección al consumidor, refleja una conciencia de la necesidad de ajustes y mejoras continuas en la estructura y funcionamiento de las entidades regulatorias.

d) Colombia

Desde 1991, es un país pionero en Latinoamérica al implementar un procedimiento de acceso a las telecomunicaciones. En este sentido, se han establecido normas que reconocen los intereses de los usuarios. Además, se ha implementado el silencio administrativo positivo, lo cual significa que, si un consumidor se queja ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones, los reclamos no se retrasan debido a la falta de respuesta o acción por parte del proveedor. En su lugar, se dirigen

directamente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien se encarga de resolver los casos en segunda instancia administrativa.

La implementación del silencio administrativo positivo es un elemento destacado en el comentario. Este mecanismo implica que, si un consumidor presenta un reclamo ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones y no recibe respuesta, el proceso no se ve obstaculizado por la falta de acción del proveedor. En cambio, el reclamo se dirige directamente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Este enfoque tiene el potencial de agilizar la resolución de conflictos y garantizar que los usuarios no se vean perjudicados por demoras injustificadas. La referencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entidad encargada de resolver casos en segunda instancia administrativa destaca la importancia de contar con una instancia independiente y con autoridad para abordar disputas entre usuarios y proveedores de servicios.

e) Venezuela

El derecho a recibir un servicio de calidad y a obtener información veraz y no engañosa fue establecido en la Constitución Política de 1999. Al igual que en otros países de la región, en Venezuela existe un organismo de protección al consumidor llamado INDECU (sucesor del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor-IDEC). Sin embargo, esta institución tiene limitaciones en cuanto a sanciones y multas, y se enfoca más en la prevención y educación.

La orientación hacia la prevención y educación indica un enfoque proactivo por parte de INDECU. En lugar de centrarse únicamente en la imposición de sanciones, la institución busca prevenir problemas y educar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades. Este enfoque puede tener como objetivo no solo corregir problemas después de que ocurren, sino también crear conciencia para evitar que ocurran en primer lugar.

No obstante, es importante señalar que la limitación en sanciones y multas podría influir en la capacidad de la institución para actuar de manera disuasoria contra prácticas comerciales desleales o violaciones de los derechos del consumidor. Un equilibrio adecuado entre la prevención y la aplicación efectiva de medidas correctivas es esencial para garantizar una protección completa de los consumidores.

2.2.2.4 Definición de conceptos

a) Procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo es una secuencia de acciones formales que se llevan a cabo dentro de la actuación administrativa con el objetivo de alcanzar un fin específico, en el cual se establecen los objetivos y metas a cumplir. (Chávez & Jacobo, 2018).

b) Apelación

El recurso de apelación es una forma de cuestionar una decisión tomada por un tribunal de menor jerarquía, con el objetivo de que un tribunal de mayor autoridad resuelva el caso de acuerdo a la ley. (Rodríguez, 2016).

c) Notificación

La notificación es un proceso legal mediante el cual se informa oficialmente a una persona sobre una decisión judicial para que tome medidas procesales en el caso utilizando los recursos legales disponibles. (López, 2019).

d) Resolución

Resolución, convenio, acción administrativa, instrucción, disposición, auto o sentencia emitida por una autoridad gubernamental o judicial. (Villanueva, 2017)

e) Tramitación

Se trata de un conjunto de acciones, procedimientos o condiciones establecidos para el desarrollo y resolución de un tema administrativo o legal, de acuerdo con las leyes o costumbres establecidas. (Iparraguirre, 2020)

f) Osiptel

La función de OSIPTEL es regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para fomentar la competencia, garantizar la calidad de los servicios y proteger los derechos de los usuarios. (Acuña, 2019)

g) Reclamo

El reclamo es la forma en que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones expresan a las compañías operadoras los problemas que surgen de la prestación de los servicios contratados, con el objetivo de encontrar una solución definitiva. (Flores, 2018)

h) Motivación de las resoluciones

La motivación adecuada de las resoluciones es el derecho que los ciudadanos tienen según la constitución de conocer las razones tanto fácticas como jurídicas que las autoridades y los funcionarios, especialmente los del gobierno, utilizan para resolver las demandas. (Zumaeta, 2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directa y positivamente en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) El incumplimiento de la fase de notificación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.
- b) El incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.
- c) El incumplimiento de la motivación de las resoluciones se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Operacionalización de variables

3.2.1.1 Identificación de la Variable 1

3.2.1.1.1 Dimensiones e indicadores

X: Vulneración del principio del debido procedimiento

X1: Notificación

- Incumplimiento de procedimientos
- Incumplimiento de plazos

X2: Solución Anticipada al Recurso de Apelación

- Incumplimiento de procedimientos
- Atención oportuna al recurso

X3: Motivación de las resoluciones

- Incumplimiento de los fundamentos de hecho
- Incumplimiento de los fundamentos de derecho

3.2.1.1.2 Escala para la medición de la variable

Ordinal

3.2.1.2 Identificación de la variable 2

3.2.1.2.1 Dimensiones e indicadores

Y : Atención de reclamos

Y1 : Tramitación

- Incumplimiento de plazos

- Trámites burocráticos
- Y2: : Atención en Primera instancia
- Casos fundados
 - Oportunidad de plazo de respuesta
 - Elevación del expediente
- Y3: Atención en Segunda instancia
- Incumplimiento de plazo de respuesta

3.2.1.2.2 Escala

Nominal

3.3 Diseño y tipo de investigación

3.3.1 Diseño

De tipo no experimental.

3.3.2 Tipo de investigación

Investigación básica, y relacional basada en hechos o fenómenos reales, contrastados con evidencias prácticas.

3.4 Determinación metodológica

Se trata de una investigación de naturaleza jurídico-social, de tipo relacional utilizando un enfoque mixto que combina métodos estadísticos y no estadísticos.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población bajo estudio, está conformada por resoluciones sobre atención de reclamos por el servicio de telefonía móvil emitidas por las diversas operadoras de teléfono de la ciudad de Tacna. Teniendo en cuenta que actualmente no hay datos actualizados sobre la totalidad de resoluciones emitidas en la ciudad de Tacna en el periodo de estudio, se ha realizado un breve sondeo para conocer una población accesible de 21 resoluciones. Esta población accesible cumple los criterios preestablecidos por la investigadora y que son accesibles para determinar una muestra posterior.

3.5.2 Muestra

Se realizó el muestreo probabilístico porque cada elemento que conforma la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionados para el muestreo respectivo. Conocer el cálculo del tamaño de la muestra, se tuvo en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2(P)(Q)(N)}{(E)^2(N-1) + (Z)^2(P)(Q)}$$

En donde:

N = Tamaño de la población.

Z = 1.96 Distribución normal estándar (para 95% de margen de confiabilidad).

P = 0.5 Probabilidad que pueda ocurrir el caso.

Q = 0.5 Probabilidad que no pueda ocurrir los casos.

E = 0.05 Error de estimación.

Procedimiento:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(21)}{(0.05)^2 (21-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5)(0.5)(21)}{(0.0025) (20) + (3.8416) (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{20.1684}{1.0104}$$

$$n = 19.9608$$

$$n = 20 \text{ resoluciones.}$$

3.6 Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión

Se tomaron en consideración 20 resoluciones sobre atención de reclamos por el servicio de telefonía móvil ante Osiptel.

b) Criterios de exclusión

Se excluyeron todos los casos que no cumplían con el criterio anteriormente establecido, así como aquellos que no se pudieron analizar debido a situaciones imprevistas.

3.7 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
V.1 Vulneración del principio del debido procedimiento	Notificación	- Incumplimiento de procedimientos. - Incumplimiento de plazos.	Ficha de observación.
	Solución Anticipada al Recurso de Apelación	- Incumplimiento de procedimientos. - Atención oportuna al recurso.	Ficha de observación.
	Motivación de las resoluciones	- Incumplimiento de los fundamentos de hecho. - Incumplimiento de los fundamentos de derecho.	Ficha de observación.
V. 2 Atención de reclamos	Tramitación	- Incumplimiento de plazos. - Trámites burocráticos.	Ficha de observación.
	Atención en Primera instancia	- Casos fundados. - Oportunidad de plazo de respuesta - Elevación del expediente.	Ficha de observación.
	Atención en Segunda instancia	- Incumplimiento de plazo de respuesta	Ficha de observación.

3.8 Instrumentos y técnicas de investigación

3.8.1 Técnicas de recolección de los datos

Como técnica para el desarrollo de la investigación se utilizó: el análisis documental.

3.8.2 Instrumentos para la recolección de los datos

El instrumento de medición que se aplicó fue la ficha de análisis documental.

3.9 Validación de instrumentos para la recolección de los datos

Los instrumentos fueron validados por expertos en el tema de investigación y en metodología, cuyos resultados se detallan a continuación:

Mg. Ever Huilca Zegarra : 0.98

Mg. Lizbeth Cueva Churaira : 0.98

Mg. Flor Chambilla Chino : 0.98

Conforme a las puntuaciones señaladas, el promedio fue de 0.98, siendo así, se permite determinar la validez del instrumento para el recojo de la información correspondiente a las variables de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para el desarrollo del trabajo de campo, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se elaboró el instrumento de medición para realizar el recojo de la información correspondiente a las variables de estudio. El instrumento fue validado por expertos para su aplicación.
- ✓ Se recabo información sobre las Resoluciones de la primera instancia sobre atención de reclamos.
- ✓ El levantamiento de datos se realizó del 20 de julio al 01 de agosto del 2023.
- ✓ Para el análisis estadístico, descriptivo en inferencial se empleó SPSS 22.0 For Windows, que contiene los recursos necesarios para el análisis descriptivo de variables y además, para el cálculo de medidas inferenciales.
- ✓ La presentación de la información se realizó por medio de tablas y figuras, conteniendo datos descriptivos y porcentuales, los cuales permiten una mejor comprensión de la información analizada.

4.2. RESULTADOS – TABLAS Y GRÁFICOS

4.2.1 Resultados del análisis de casos

A) **Variable 1:** Vulneración del principio del debido procedimiento, según dimensiones

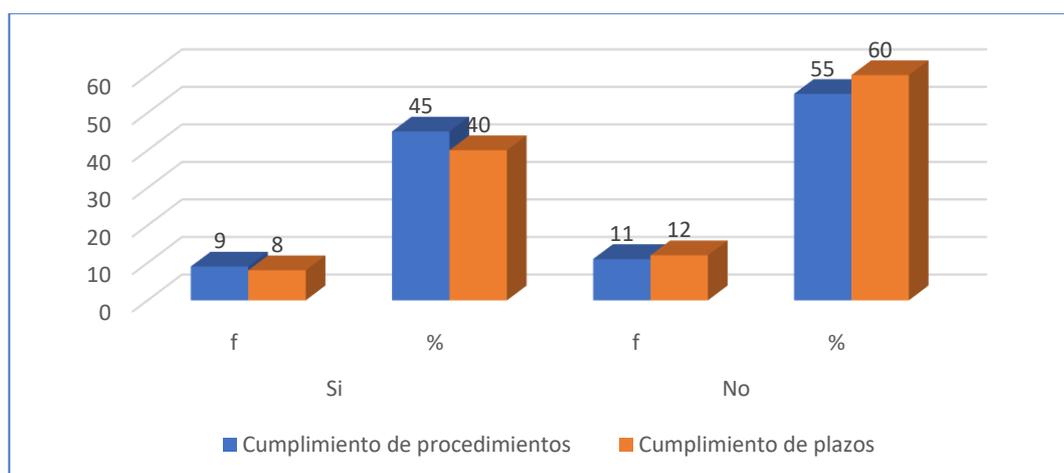
Tabla 1

Dimensión 1: Notificación

Notificación	Si		No		Total
	f	%	f	%	
Cumplimiento de procedimientos	9	45	11	55	20
Cumplimiento de plazos	8	40	12	60	20

Figura 1

Dimensión 1: Notificación



Nota.- Resultado de la dimensión de notificación

En la tabla y figura se presentan los resultados de la dimensión 1: *Notificación*, en la que se determinó que en el 45% de los casos se cumplen los procedimientos; y,

en el 55% no se cumplen. Asimismo, se halló que en el 40% de los casos se cumplen los plazos de los procedimientos; y, en el 60% de los casos no se cumplen los plazos de la notificación, evidenciándose la vulneración del principio del debido procedimiento.

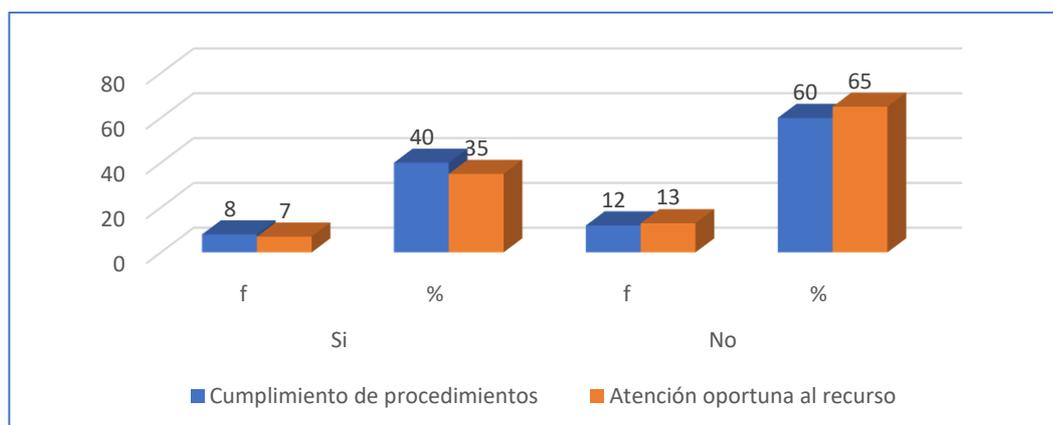
Tabla 2

Dimensión 2: Solución Anticipada al Recurso de Apelación

Solución Anticipada al Recurso de Apelación	Si		No		Total
	f	%	f	%	
Cumplimiento de procedimientos	8	40	12	60	20
Atención oportuna al recurso	7	35	13	65	20

Figura 2

Dimensión 2: Solución Anticipada al Recurso de Apelación

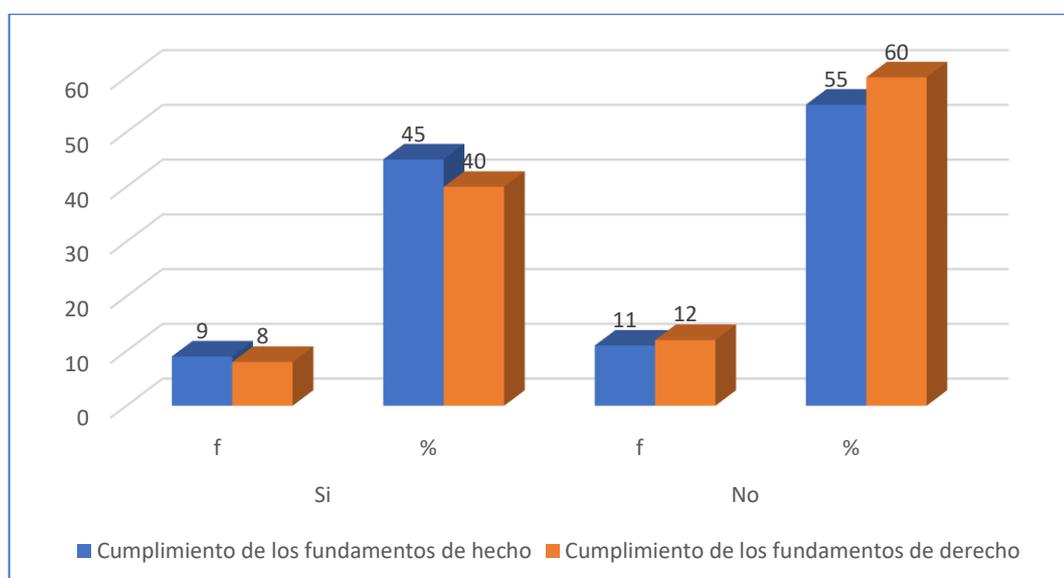


Nota. - Resultado de la solución anticipada al recurso de apelación

En la tabla y figura se presentan los resultados de la dimensión 2: Solución Anticipada al Recurso de Apelación, en la que se determinó que el 40% de los casos se cumplen los procedimientos; y, en el 60% no se cumplen. Asimismo, se halló que en el 35% de los casos se cumple con la atención oportuna al recurso; y, en el 65% de los casos no se cumple con la atención oportuna al recurso, evidenciándose la vulneración del principio del debido procedimiento.

Tabla 3Dimensión 3: *Motivación de las resoluciones*

Motivación de las resoluciones	Si		No		Total
	f	%	f	%	
Cumplimiento de los fundamentos de hecho	9	45	11	55	20
Cumplimiento de los fundamentos de derecho	8	40	12	60	20

Figura 3Dimensión 3: *Motivación de las resoluciones*

Nota. – Resultado de la Motivación de las resoluciones

En la tabla y figura se presentan los resultados de la dimensión 3: *Motivación de las resoluciones*, en la que se determinó que el 45% de los casos se cumplen los **fundamentos de hecho**; y, en el 55% no se cumplen. Asimismo, se halló que en el 40% de los casos se cumple con los fundamentos de derecho; y, en el **60% de los**

casos no se cumple con los fundamentos de derecho, demostrándose la vulneración del principio del debido procedimiento.

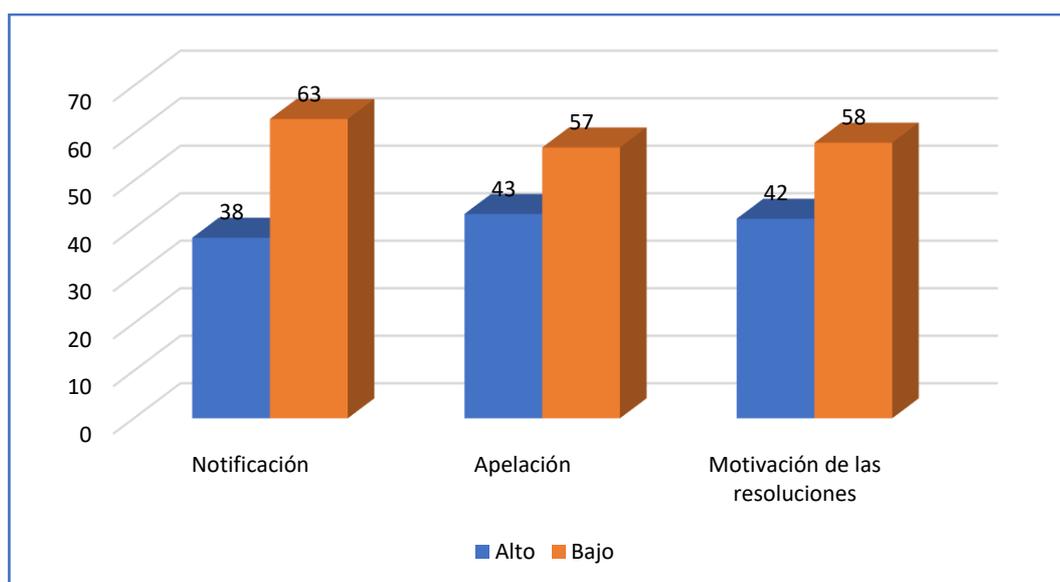
Tabla 4

Nivel de vulneración del principio del debido procedimiento, según cumplimiento de dimensiones

Dimensiones	Alto	Bajo
Notificación	38	63
Apelación	43	57
Motivación de las resoluciones	42	58
Promedio	41	59

Figura 4

Nivel de vulneración del principio del debido procedimiento, según dimensiones



Nota. – Resultado del nivel de vulneración del principio del debido procedimiento

En la tabla y figura se presentan los resultados del nivel de vulneración del principio del debido procedimiento, según dimensiones, en las que se puede destacar que la dimensión notificación alcanzó un bajo nivel con un 63%; el proceso de apelación

alcanzó un nivel bajo con un 57%; y, la dimensión motivación de las resoluciones de igual manera alcanzó un nivel bajo con un 58%. Por lo que se puede concluir que el bajo nivel de cumplimiento de dimensiones establecidas según principios del principio del debido procedimiento, incidieron en la vulneración del principio del debido procedimiento.

B) Variable 2: Atención de reclamos

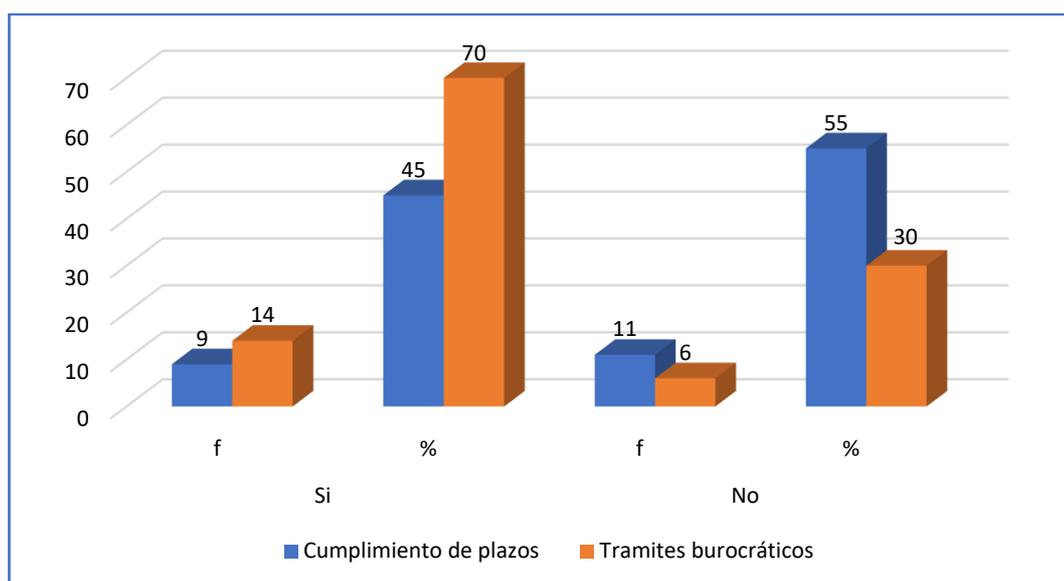
Tabla 5

Dimensión 1: Tramitación

Tramitación	Si		No		Total
	f	%	f	%	
Cumplimiento de plazos	9	45	11	55	20
Trámites burocráticos	14	70	6	30	20

Figura 5

Dimensión 1: Tramitación



Nota. - Resultado de la tramitación

Los hallazgos presentan los resultados de la dimensión 1: *Tramitación*, en la que se determinó que el 45% de los casos sí se cumplen los plazos; y, en el 55% no se cumplen los plazos. Por otra parte, se halló que en el 70% de los casos se realizan trámites burocráticos, y el 30% no se realizan trámites burocráticos, evidenciándose la deficiente tramitación de reclamos.

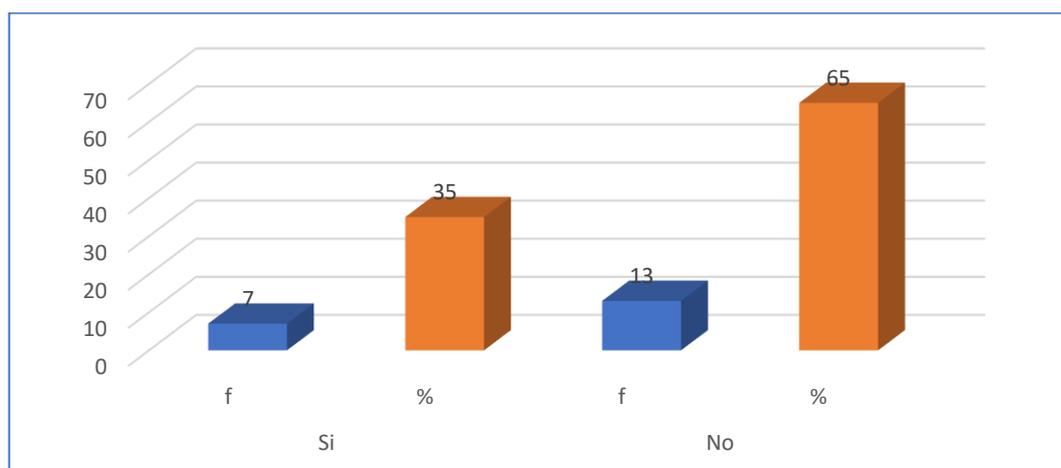
Tabla 6

Dimensión 2: Atención en Primera instancia

Atención en Primera instancia	Si		No		Total
	f	%	f	%	
Casos fundados	7	35	13	65	20

Figura 6

Dimensión 2: Atención en Primera instancia

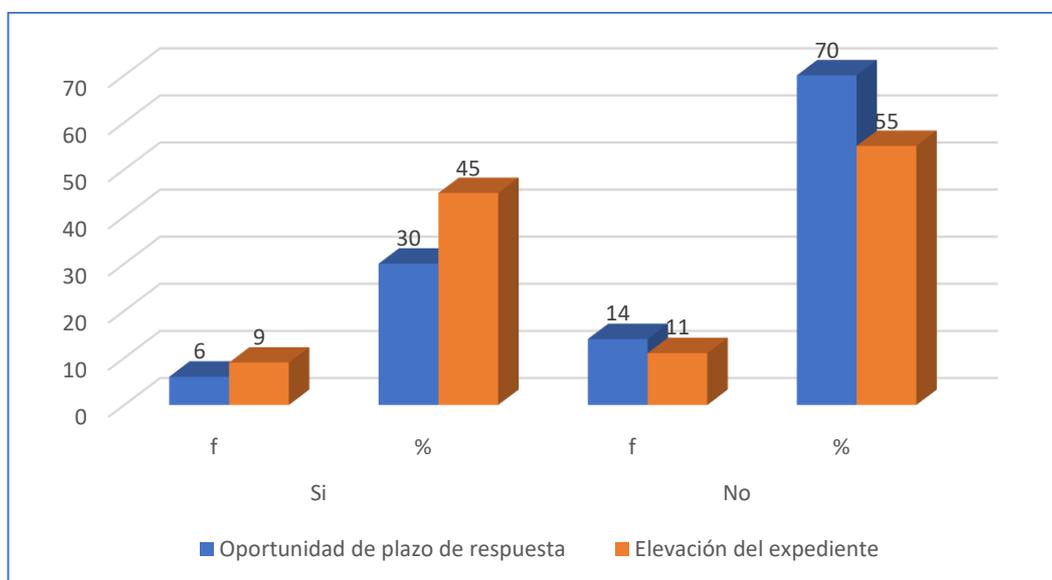


Nota.- Resultado de la Atención en Primera instancia

En la tabla y figura se presentan los resultados de la dimensión 2: *Atención en Primera instancia* se determinó que el 35% de los casos de atención en primera instancia son fundados; y, en el 65% son casos infundados.

Tabla 7*Dimensión 2: Atención en Primera instancia*

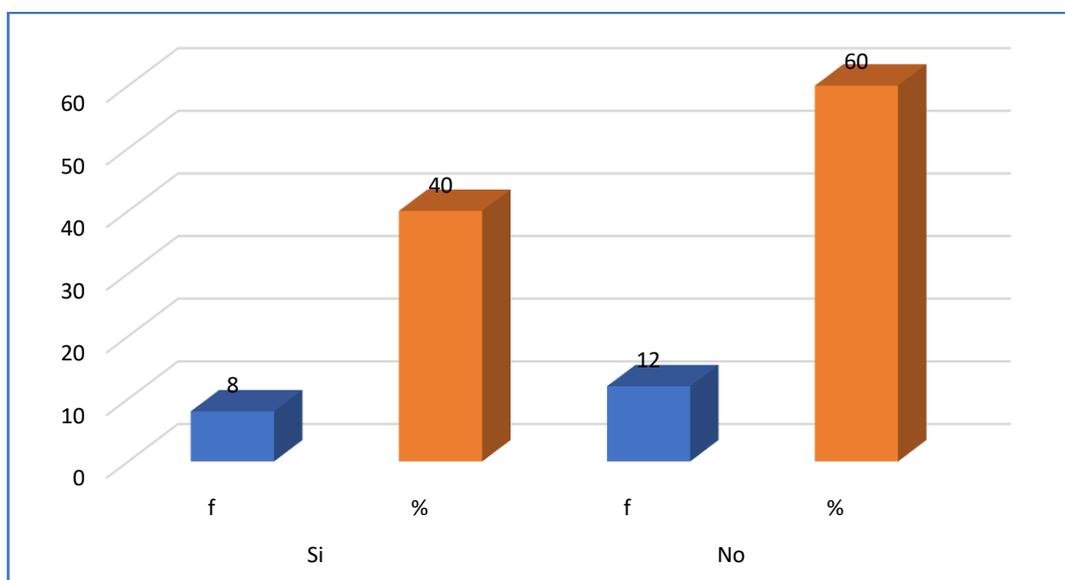
Atención en Primera instancia	Si		No		Total
	f	%	f	%	
Oportunidad de plazo de respuesta	6	30	14	70	20
Elevación del expediente	9	45	11	55	20

Figura 7*Dimensión 2: Atención en Primera instancia**Nota.- Resultado de la Atención en Primera instancia*

Los hallazgos presentan los resultados de la dimensión 2: *Atención en Primera instancia* se determinó que el 30% de los casos de atención en primera instancia son atendidos con oportunidad; y, en el 70% no fueron atendidos con oportunidad. Asimismo, se halló que en el 45% de los casos de atención en primera instancia, fueron elevados en expediente al TRASU y, el 55% no se elevaron al TRASU, evidenciándose la deficiente atención de reclamos en Primera Instancia.

Tabla 8*Dimensión 3: Atención en Segunda instancia*

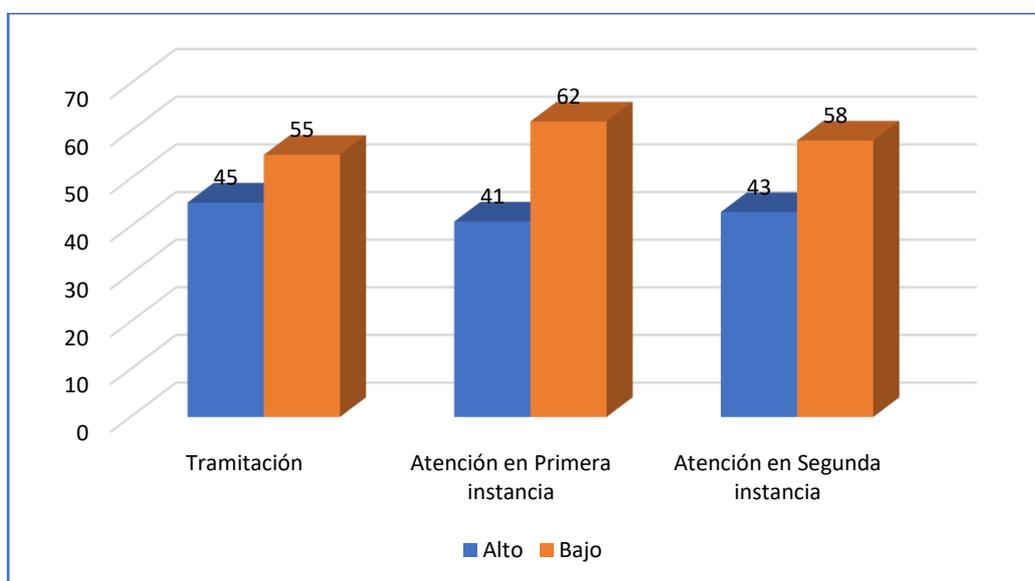
Atención en Segunda instancia	Si		No		Total
	f	%	f	%	
Cumplimiento de plazo de respuesta	8	40	12	60	20

Figura 8*Dimensión 3: Atención en Segunda instancia**Nota.- Resultado de la Atención en Segunda instancia*

Los hallazgos presentan los resultados de la dimensión 3: *Atención en Segunda instancia*, en la que se determinó que en el 40% de los casos de atención en Segunda instancia sí se cumple el plazo de respuesta; y, en el 60% no se cumple el plazo de respuesta.

Tabla 9*Nivel de atención de reclamos, según cumplimiento de dimensiones*

Dimensiones	Alto	Bajo
Tramitación	45	55
Atención en Primera instancia	41	62
Atención en Segunda instancia	43	58
Promedio	46	55

Figura 9*Nivel de atención de reclamos, según dimensiones**Nota. – Resultado del nivel de atención de reclamos*

En la tabla y figura se presentan los resultados del nivel de atención de reclamos, según dimensiones, en las que se puede destacar que la dimensión tramitación alcanzó un bajo nivel con un 55%; el proceso de atención en primera instancia alcanzó un nivel bajo con un 62%; y, la dimensión atención en Segunda instancia alcanzó un nivel bajo con un 58%. Por lo que se puede concluir que el bajo nivel de cumplimiento de dimensiones establecidas según el proceso de atención de reclamos, incidieron en la vulneración del principio del debido procedimiento.

4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS – COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 Comprobación de la hipótesis general

La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Tabla 10

Relación entre vulneración del principio del debido procedimiento y la deficiente atención de reclamos

		Eficiente atención de reclamos		
		Tramitación	Atención en Primera instancia	Atención en Segunda instancia
Vulneración del principio del debido procedimiento	Notificación	$X^2 = 7,001$;	$X^2 = 8,510$	$X^2 = 8,402$
	n	Sig. asintótica =0,02	Sig. asintótica =0,03	Sig. Asintótica =0,03
	Apelación	$X^2 = 8,220$	$X^2 = 9,501$	$X^2 = 9,248$
		Sig. asintótica =0,03	Sig. asintótica =0,04	Sig. Asintótica =0,03
	Motivación de las resoluciones	$X^2 = 9,001$	$X^2 = 9,125$	$X^2 = 8,874$
		Sig. asintótica =0,02	Sig. asintótica =0,03	Sig. asintótica =0,03

Conclusión:

Los resultados verifican que, en todos los casos, las sig. asintótica son menores

o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$; siendo así, se puede concluir que: La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

4.3.2 Verificación de la primera hipótesis específica

El incumplimiento de la fase de notificación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Tabla 11

Relación del nivel de incumplimiento de la fase de la notificación y la deficiente atención de reclamos

	Tramitación	Atención en Primera instancia	Atención en Segunda instancia
Notificación	$X^2 = 8,204$; Sig. asintótica = 0,04	$X^2 = 8,220$ Sig. asintótica = 0,04	$X^2 = 8,201$ Sig. asintótica = 0,05

Conclusión:

Los resultados verifican que en todos los casos, las sig. asintótica son menores o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$; por lo tanto, se puede concluir que: El incumplimiento de la fase de la notificación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

4.3.3 Verificación de la segunda hipótesis específica

El incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Tabla 12

Relación entre el incumplimiento de la solución anticipada de recurso de apelación y la deficiente atención de reclamos.

	Eficiente atención de reclamos		
	Tramitación	Atención en Primera instancia	Atención en Segunda instancia
Solución Anticipada de Recurso de Apelación	$\chi^2 = 9,440$ Sig. asintótica = 0,04	$\chi^2 = 9,449$ Sig. asintótica = 0,05	$\chi^2 = 10,754$ Sig. Asintótica = 0,04

Conclusión:

Los resultados verifican que, en todos los casos las sig. asintótica son menores o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$; por lo tanto, se puede concluir que: El incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso de apelación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

4.3.4 Verificación de la tercera hipótesis específica

El incumplimiento de la motivación de las resoluciones se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Tabla 13

Relación entre incumplimiento de la motivación de las resoluciones y la deficiente atención de reclamos

	Deficiente atención de reclamos		
	Tramitación	Atención en Primera instancia	Atención en Segunda instancia
Motivación de las resoluciones	$X^2 = 8,440$ Sig. asintótica = 0,04	$X^2 = 9,185$ Sig. asintótica = 0,04	$X^2 = 9,140$ Sig. asintótica = 0,03

Conclusión:

Los resultados verifican que en todos los casos las sig. asintótica son menores o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$; por lo tanto, se puede concluir que: El incumplimiento de la motivación de las resoluciones se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

4.4. DISCUSIÓN

La investigación estuvo orientada a determinar la relación de la vulneración del principio del debido procedimiento y la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

En cuanto a la hipótesis general, la tesis de estudio fue: La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directamente y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023. Para ello se determinó los niveles de la variable *vulneración del principio del debido procedimiento*, según las dimensiones: Notificación, solución anticipada al recurso de apelación, motivación de las resoluciones, los cuales alcanzaron un nivel bajo. Asimismo, se determinó la variable: Atención en reclamos según dimensiones: Tramitación, atención en Primera instancia, atención en segunda instancia, cuyos hallazgos se determinaron.

Los resultados de la prueba estadística confirmaron que la asintótica Sig. en todos los casos fue menor o igual al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por lo que se puede concluir: La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Los resultados alcanzados encuentran relación en el trabajo de Tarma (2022), quien señala que el procedimiento de reclamo de los servicios de telecomunicaciones afectan significativamente los derechos de los usuarios.

Adicionalmente, Flores (2018) los procesos administrativos se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de Osiptel con los servicios de telecomunicaciones, al comprobar la existencia de una correlación entre las variables resultantes de la percepción de los usuarios de Osiptel Tacna en oficinas descentralizadas con un 95% de confianza.

Sobre el *primer objetivo específico*, la investigación buscó establecer el incumplimiento de la fase de notificación se relaciona directamente y positivamente con

la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Se aplicó la prueba de chi-cuadrado para poder determinar la relación que existe entre las variables de estudio, lo que confirmó que la asintótica Sig. en todos los casos fue menor o igual al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se puede concluir: El incumplimiento de la fase de la notificación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Los hallazgos del estudio guardan relación con el estudio de Lopez (2019) indica que los procedimientos administrativos y los principios del debido proceso significan que se deben tomar medidas para lograr los resultados, los que no son considerados existiendo una grave violación a las garantías judiciales por el incumplimiento del plazo de notificación, lo que lógicamente afectó mucho los derechos administrados.

Sobre el *segundo objetivo específico*, la investigación buscó establecer el incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023. Se utilizó una prueba de chi-cuadrado para determinar la relación que existe entre las variables de estudio, lo que confirmó que la asintótica Sig. en todos los casos fue menor o igual al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se puede concluir: El incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso de apelación se relaciona directamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Los resultados de la investigación guaran correspondencia en el estudio de Rodríguez (2016), quien indico que la propuesta de modificación de las normas de OSIPTEL sobre incumplimientos y sanciones ayudará a regular de manera clara y concisa a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, facilitará esta tarea y brindará a los organismos reguladores herramientas fáciles de usar.

Sobre el *tercer objetivo específico*, la investigación buscó señalar y determinar el incumplimiento de la motivación de las resoluciones se relaciona con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Los resultados estadísticos confirmaron que la asintótica Sig. en todos los casos fue menor o igual al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se puede concluir: El incumplimiento de la motivación de las resoluciones se relaciona directamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Los resultados de investigación encuentran respaldo en la investigación de Heredia (2017), quien señaló que, los usuarios y consumidores en el país tienen derecho a obtener bienes y servicios de la mejor calidad, y el estado será responsable de establecer los mecanismos de control técnico, sanciones, reparaciones e indemnizaciones.

Por lo que se puede concluir que: La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERA

La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023, porque en todos los casos las sig. asintóticas son menores o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$. Se halló que el proceso de notificación, solución anticipada al recurso de apelación, motivación de las resoluciones, alcanzaron un nivel alto, los cuales se relaciona con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

SEGUNDA

El incumplimiento de la fase de la notificación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023, porque que en todos los casos las sig. asintóticas son menores o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$.

Se encontró que las actividades realizadas para notificar y el cumplimiento de plazos alcanzaron un alto nivel (63%), incidiendo directamente en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

TERCERA

El incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso de apelación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023, porque que en todos los casos las sig. asintóticas son menores o iguales que el nivel de significación $\alpha = 0,05$.

Los hallazgos determinaron que el alto nivel (57%) de incumplimiento de procedimientos; y, la baja oportunidad en la atención de reclamos en la fase de apelación, se relacionaron con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil.

CUARTA

El incumplimiento de la motivación de las resoluciones se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

Se comprobó que en el 58% de casos el incumplimiento de los fundamentos de hecho; y, el incumplimiento de los fundamentos de derecho, fue alto, los cuales incidieron y se relacionaron directamente en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.

5.2. RECOMENDACIONES

1. A, Osiptel Tacna, a través de su función sancionadora, se le recomienda hacer efectivo el cumplimiento de plazos establecidos por la norma, y el cumplimiento con el principio del debido procedimiento, resolviendo oportunamente los procesos en cada una de las etapas de notificación, apelación y motivación de las resoluciones, en la atención principalmente de la primera instancia.
2. A, los representantes legales de la primera y segunda instancia, deben cumplir con el procedimiento de la notificación de los procesos a los afectados, a fin de cumplir con la eficiente atención de reclamos y hacer prevalecer los derechos de los usuarios.
3. A, Osiptel Tacna, se le recomienda exigir el cabal cumplimiento de la solución anticipada de recurso de apelación en cuanto a los procedimientos y oportunidad de plazos en las instancias correspondientes, a fin de garantizar el debido procedimiento.
4. A, las instancias que forman parte del procedimiento de reclamo regulado por Osiptel, deben cumplir con la debida motivación de las Resoluciones, señalando los fundamentos de hecho; y, de derecho a fin de cumplir con el debido procedimiento y brindar una atención de reclamos eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, I. I. (2019). Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48835>
- Basombrio, I. (2016). *Telecomunicaciones: tendencias, servicios y derechos de los usuarios+*.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NrJuaKhf5U4J:h>
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/download/79/77/194&cd=18&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Casierra, K. (2013, abril 22). Károl Casierra: ORGANISMOS DE CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL ECUADOR. *Károl Casierra*.
<http://karolcasierra.blogspot.com/2013/04/organismos-de-control-de-las.html>
- Cavero, M. (2018). *Los procedimientos de reclamos iniciados ante los concesionarios del servicio de telecomunicaciones*.
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1699>
- Chávez, K., & Jacobo, M. (2018). *El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a sus usuarios del distrito de San Borja 2017-2018*.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=%E2%80%9CEL+DEBIDO+PROCEDIMIENTO+ADMINISTRATIVO+Y+LA+INFORMACION+DE+LAS+EMPRESAS+OPERADORAS+DE+TELECOMUNICACIONES+A+SUS+USUARIOS+DEL+DISTRITO+DE+SAN+BORJA+2017-2018%E2%80%9D&btnG=
- Diario Oficial El Peruano. (2021). *Aprueban la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”-RESOLUCION-Nº*

145-2021-CD/OSIPTEL.

<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-que-modifica-el-reglamento-para-la-atenci-resolucion-no-145-2021-cdosiptel-1985545-1/>

Flores, E. (2018). *Proceso Administrativo y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios del OSIPTEL en los Servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna 2018*. Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/696>

Guamán, C. (2017). *Insuficiencia de la ley de defensa del consumidor frente al telemarketing de operadoras de telefonía móvil en el Ecuador*. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=%E2%80%9CINSUFICIENCIA+DE+LA+LEY+DE+DEFENSA+DEL+CONSUMIDOR+FRENTE+AL+TELEMERCADERO+DE+OPERADORAS+DE+TELEFON%C3%8DA+M%C3%93VIL+EN+EL+ECUADOR%E2%80%9D&btnG=

Heredia, A. (2017). *Posibilidades Jurídicas en vía administrativa de los consumidores de telefonía móvil por deficiente prestación de servicios* [Bachelor Thesis, Quito: UCE]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10803>

Iparraquirre, A. (2020). *Los mecanismos de solución anticipada de reclamación y su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones*.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=LOS+MECANISMOS+DE+SOLUCI%C3%93N+ANTICIPADA+DE+RECLAMACI%C3%93N+Y+SU+INCIDENCIA+EN+LOS+DERECHOS+DE+LOS+USUARIOS+DEL+SERVICIO+DE+TELECOMUNICACIONES%E2%80%9D&btnG=

Leal, E., & Charles, M. (2021). Metodología Seis Sigma para la Calidad de Instalación de Servicios y Reclamos en el Sector de Telecomunicaciones. *RECITIUTM*, 8(1), Article 1.

- Lopez, J. (2019). Vulneración del principio del debido procedimiento por el incumplimiento del plazo de notificación en los procesos administrativos tramitados en la UGEL El Dorado, de enero a junio del año 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43571>
- Meza, M. (2021). *Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo – administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha—2018*. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Regulaci%C3%B3n+del+organismo+supervisor+de+inversi%C3%B3n+privada+en+telecomunicaciones+OSIPTEL+y+cumplimiento+normativo+%E2%80%93+administrativo+de+las+empresas+operadoras+en+el+distrito+de+Yanacancha++2018&btnG=
- OSIPTEL. (2023). *Nosotros*. <https://www.osiptel.gob.pe/informacion-institucional/nosotros/>
- Rodriguez, C. (2016). Reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones de Osiptel, y la tutela efectiva de los intereses de los usuarios (Propuesta de modificación del literal 3° del Art.24 del Reglamento de OSIPTEL en relación a cobros indebidos por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones). *Universidad Andina del Cusco*. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/647>
- Rueda, P. (2015). *Organismos Internacionales de Telecomunicaciones (Arkhaios.com)*. <https://www.arkhaios.com/acercade/organismos.htm>
- Sanchez, C. (2020). *Vulneración del deber de protección al consumidor por parte del estado, consagrado en el art 65 de la CPP, a propósito de las medidas extraordinarias al procedimiento administrativo de reclamos del Osiptel*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9752>
- Tarma, B. T. J. (2022). Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021. *Universidad Nacional de Tumbes*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63605>

- Villanueva, Y. M. D. C. (2017). Análisis del principio del debido procedimiento administrativo en relación al procedimiento sancionador en la Ordenanza N° 1974—Los Olivos—2016. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15368>
- Vinueza, L. (2021). *Estudio técnico y normativo en el ámbito de las telecomunicaciones respecto a la evolución de la cantidad de equipos móviles reportados como robados, perdidos o hurtados en el Ecuador durante los años 2014 a 2018*. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=%E2%80%9C%20Estudio+t%C3%A9cnico+y+normativo+en+el+%C3%A1mbito+de+las+telecomunicaciones+respecto+a+la+evoluci%C3%B3n+de+la+cantidad+de+equipos+m%C3%B3viles+reportados+como+robados%2C+perdidos+o+hurtados+en+el+Ecuador+durante+los+a%C3%B1os+2014+a+2018&btnG=
- Zumaeta, M. (2022). El principio de la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas 2018. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM*. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2559>

ANEXOS:**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL****Vulneración del principio del debido procedimiento en la atención de
reclamos**

Nº de caso

Año

1. Notificación

- Cumplimiento de procedimientos
- Cumplimiento de plazos

2. Solución Anticipada al Recurso de Apelación

- Cumplimiento de procedimientos
- Atención oportuna al recurso

3. Motivación de las resoluciones

- Cumplimiento de los fundamentos de hecho
- Cumplimiento de los fundamentos de derecho

4. Tramitación

- Cumplimiento de plazos
- Trámites burocráticos

5. Atención en Primera instancia

- Casos fundados/infundados
- Plazo de la respuesta
- Elevación del expediente

6. Atención en Segunda instancia

- Cumplimiento de plazo de la respuesta

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Lisbeth Patricia Cueva Churaira
 1.2. Cargo e institución donde labora: Especialista Legal de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Tacna
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: **FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**
 1.4. Autor del instrumento: **Bach. Karla Estefany Gambini Anahua**

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
2. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
3. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
4. Coherencia	Entre variable, indicadores e ítems.					X
5. Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
6. Metodología	Las estrategias responden al propósito de la investigación.					X
7. Objetividad	Permite medir hechos observables.					X
8. Organización	Presentación ordenada.					X
9. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
10. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	

CONTEO TOTAL DE MARCAS					8	40
Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = 98$$

50

- III. **CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

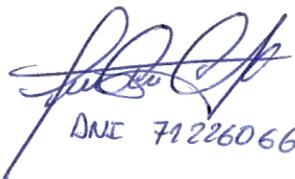
CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	<0,60 – 0,70)
Aprobado	<0,70 – 1,00)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) Contribuye a medir las dimensiones planteadas.
() No contribuye a medir las dimensiones planteadas.

V. DATOS COMPLEMENTARIOS:

- 5.1. N° DNI : 71226066
5.2. Correo electrónico : lisbethcueva@gmail.com
5.3. N° Celular : 952500658



DNI 71226066

Firma del juez

Tacna; Agosto del 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
CRITERIO DE JUECES****I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Flor de María Chacolla Chino
 1.2. Cargo e institución donde labora: Asistente Judicial del Primer Juzgado de Paz Letrado Mixto de la Corte Superior de Justicia de Tacna.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: **FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**
 1.4. Autor del instrumento: **Bach. Karla Estefany Gambini Anahua**

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
2. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
3. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
4. Coherencia	Entre variable, indicadores e ítems.					X
5. Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
6. Metodología	Las estrategias responden al propósito de la investigación.					X
7. Objetividad	Permite medir hechos observables.					X
8. Organización	Presentación ordenada.				X	
9. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
10. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	

CONTEO TOTAL DE MARCAS Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala	A	B	C	D	E
				8	40

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = 98$$

50

- III. **CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	<0,60 – 0,70)
Aprobado	<0,70 – 1,00)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) Contribuye a medir las dimensiones planteadas.
() No contribuye a medir las dimensiones planteadas.

V. DATOS COMPLEMENTARIOS:

- 5.1. N° DNI : 00444841
5.2. Correo electrónico : flomaria72@hotmail.com
5.3. N° Celular : 964767214



Firma del juez

Tacna; Agosto del 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Ever Christhiam Huílca Zegarra
 1.2. Cargo e institución donde labora: Asistente Jurisdiccional de la Sala Penal de la Corte Superior de Justicia de Tacna.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
 1.4. Autor del instrumento: Bach. Karla Estefany Gambini Anahua

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
2. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
3. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
4. Coherencia	Entre variable, indicadores e ítems.					X
5. Consistencia	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
6. Metodología	Las estrategias responden al propósito de la investigación.				X	
7. Objetividad	Permite medir hechos observables.					X
8. Organización	Presentación ordenada.				X	
9. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
10. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS					8	40
Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = 98$$

50

- III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	<0,60 – 0,70)
Aprobado	<0,70 – 1,00)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) Contribuye a medir las dimensiones planteadas.
() No contribuye a medir las dimensiones planteadas.

V. DATOS COMPLEMENTARIOS:

- 5.1. N° DNI : 42873200
5.2. Correo electrónico : everhuilcazegarra@gmail.com
5.3. N° Celular : 998777332



42873200
Firma del juez

Tacna; Agosto del 2023

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO:

“VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL ANTE OSIPTEL DE TACNA, 2023”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS
PROBLEMA PRINCIPAL: ¿La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osipitel de Tacna, 2023?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osipitel de Tacna, 2023.	HIPÓTESIS GENERAL: La vulneración del principio del debido procedimiento se relaciona directa y positivamente en la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osipitel de Tacna, 2023.	Variable 1: X: Vulneración del principio del debido procedimiento	X1: Notificación	- Actividades realizadas para notificar - incumplimiento de plazos	POBLACIÓN 20 resoluciones	DISEÑO No experimental	TÉCNICAS Observación
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo se relaciona el incumplimiento de la fase de notificación con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osipitel de Tacna, 2023?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación del incumplimiento de la fase de notificación con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osipitel de Tacna, 2023.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: El incumplimiento de la fase de notificación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osipitel de Tacna, 2023.		X2: Solución Anticipada al Recurso de Apelación	- Procedimientos - Resultados			
				X3: Motivación de las resoluciones	- Incumplimiento de los fundamentos de hecho - incumplimiento de los fundamentos de derecho			
¿Cómo se relaciona el incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía	Determinar la relación del incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación con la deficiente atención de reclamos por el	El incumplimiento de la aplicación de la solución anticipada de recurso apelación se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el	Variable 2: Y: Atención de reclamos	Y1: Tramitación	- Incumplimiento de plazos - Trámites burocráticos	MUESTRA 20 resoluciones	TIPO Básica	INSTRUMENTOS Ficha de observación
				Y2: Atención en Primera instancia	- Tipos de reclamos - Plazo de la respuesta - Elevación del expediente			

Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023?	servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.	servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.						
¿Cómo se relaciona el incumplimiento de la motivación de las resoluciones con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023?	Determinar la relación del incumplimiento de la motivación de las resoluciones con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.	El incumplimiento de la motivación de las resoluciones se relaciona directa y positivamente con la deficiente atención de reclamos por el servicio de Telefonía Móvil ante Osiptel de Tacna, 2023.		Y2: Atención en Segunda instancia	-	Plazo de la respuesta		

POBLACION DE ESTUDIO: 20 CASOS

	EMPRESA OPERADORA	USUARIO	NÚMERO DE RECLAMO	FECHA DE RECLAMO	DOCUMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMO	MATERIA RECLAMABLE	FECHA DE ATENCIÓN	RESULTADO	CUENTA CON MOTIVACION
1	Movistar	DE LA CRUZ MONTORO, ALEJANDRO WALTER	OCAL-278576-2023	19/02/2023	RFC-C-OCAL-278576-2023-P	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	24/02/2023	Fundado	Si
2	Movistar	Valdez Maron, Maria Fortunata	OFBCS-291014-2023	21/08/2023	RFC-C-OFBCS-291014-2023-2023-P	Falta de ejecución de baja del servicio	1/03/2023	Infundado	No
3	Movistar	Palacio Norte S.A.C	OFIN-99837-2023	19/01/2023	RFA-OFIN99837-2023-P	Falta de servicio	22/02/2023	Infundado	No
4	Movistar	Marin Caceres, Mabel Rosa	INC-434191-2023	18/03/2023	RMA-C-INC434191-2023-P	Incumplimiento de condiciones contractuales	21/03/2023	Infundado	No
5	Claro	Muñoz Marin, Maria Estela	230039035	1/02/2023	RESOLUCIÓN N° DAC-REC-R/DNC-62765-23	Incumplimiento de condiciones contractuales	1/03/2023	Infundado	No
6	Movistar	Conde Cespedes, Vladimir Gafmany	FC-309826-2023	24/02/2023	RMA-C-FC-309826-2023-P	Incumplimiento de condiciones contractuales	27/02/2023	Infundado	No
7	Movistar	Villafuerte Rueda, Raul Jesus	FC-230769-2023	10/02/2023	RMA-C-FC230769-2023-P	Facturación y cobro /Contratación no solicitada	13/02/2023	Infundado	No
8	Movistar	Espejo Vargas, Angela Maria	FC-289239-2023	21/02/2023	RFC-C-FC-289239-2023-P	Facturación y cobro	27/02/2023	Infundado	No
9	Movistar	Felipe Poma, Giovanna Gloria	FC-345429-2023	2/03/2023	RMA-C-FC345429-2023-P	Incumplimiento de condiciones contractuales	3/03/2023	Infundado	No
10	Movistar	Pulgar de Viacava, Rosario Catalina	OCAL-288321-2023	21/02/2023	RFC-C-OCAL-288321-2023-P	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	27/02/2023	Infundado	No

11	Movistar	Ayala Medina, Jesus Bernardo	FC-247993-2023	13/02/2023	RFC-C-FC-247993- 2023-P	Facturación y cobro	20/02/2023	Infundado	No
12	Movistar	Mamani Chambi, Yrenio Bernardo	FC-260137-2023	15/02/2023	RMA-C-FC260137- 2023-P	Facturación y cobro	16/02/2023	Infundado	No
13		Mayta Calisaya Sebastian	1- 242061145596	3/01/2023	SAC-CC/1- 242061145596-2023	Facturación y cobro	12/01/2023	Infundado	No
14	Movistar	Mariaca Mamani, Madeleyni Helen	FC-128216-2023	24/01/2023	RMA-C-FC128216- 2023-P	Facturación y cobro	25/01/2023	Infundado	Si
15	Movistar	Ninaja Rivera, Benita	FC-182439-2023	1/02/2023	RMA-C-FC182439- 2023-P	Facturación y cobro	6/02/2023	Infundado	No
16	Movistar	Merma Lanchipa, Cesar David	FC-94420-2023	18/01/2023	RMA-C-FC94420-2023- P	Facturación y cobro	19/01/2023	Infundado	Si
17	Movistar	Castillo Tito, Carlos Alberto	PORT-150789- 2023	27/01/2023	RMR-C-PORT150789- 2023-P	Portabilidad	27/01/2023	Infundado	Si
18	Movistar	Callahui Villafuerte, Martha	INC-89904-2023	17/01/2023	RMA-C-INC89904- 2023-P		18/01/2023	Infundado	Si
19		Fernandez Vasquez, Rosa Elisa	1-244589828240	14/01/2023	SAC-CC/1- 244589828240-2023	Facturación	19/01/2023	Improcedente	No
20	Claro	Cabrera Flores, Carmen Rosa	220344527	22/12/2022	RESOLUCIÓN N° DAC- REC-R/DNC-9107-23	Incumplimiento de condiciones contractuales	19/01/2023	Infundado	Si

RESOLUCIONES**RMR-C-PORT150789-2023-P**

Lima, 01 de febrero del 2023

Señor(a):

CARLOS ALBERTO CASTILLO TITO
CALLEMZ G1 LT 39 CV URBANIZACION RESIDENCIAL ALFONSO UGARTE ET1
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA - TACNA
Servicio: 983765580
Reclamo: PORT-150789-2023

Hola,

El día 27/01/2023, nos comunicaste tu desacuerdo por la portabilidad de tu línea a Movistar.

Al respecto se verifica que tu servicio fue activado por un pedido de portabilidad el día 7/10/2022, asociado a un contrato por Prestación de Servicios firmado con fecha 5/10/2022, con el plan RV Plan Ilimitado Mi Movistar S/ 69.9 IV. Asimismo, te recordamos que después de 30 días del alta de la línea puedes generar la portabilidad a otro operador (*).

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado (**).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico (***), en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (****), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos**Supervisión Primera Instancia**

(*) Conforme al artículo 33 de la Resolución 286-2018-CD/Osiptel y sus modificatorias.

(**) De acuerdo al análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/Osiptel y 138-2012-CD/OSIPTEL.

(*** En conformidad las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL.

(****) Conforme el artículo 58 de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.



Resolución: RMA-C-INC434191-2023-P
N° Reclamo: INC-434191-2023

Lima, 21 de Marzo del 2023

Señor(a):
MABEL ROSA MARIN CACERES
URB. ALFONSO UGARTE MZ. C2 LT. 1 ETP. 2
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA - TACNA
N° Servicio: 974736661

Hola MABEL,

El día 18/03/2023, nos comunicaste tu reclamo debido a tu desacuerdo al no haber recibido los beneficios o campaña que consistía en un descuento del 50%.

Queremos informarte que luego del análisis de tu caso, verificamos que se verifica que realizó renovación de equipo en la fecha 20/01/2023; razón por la que perdió el descuento del 50% por campaña

Por este motivo, reclamo ha sido declarado (*) Infundado.

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico (**), en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (*), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos
Supervisión Primera Instancia

(*) Conforme el análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.
(**) En atención al artículo 58 de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.



Resolución: RMA-C-FC309826-2023-P
N° Reclamo: FC-309826-2023

Lima, 27 de Febrero del 2023

Atención:
VLADIMIR GAFMANY CONDE CESPEDES
AV. SAN MARTIN 422
TACNA - TACNA - TACNA

N° Servicio: 916791638

Hola VLADIMIR,

El día 24/02/2023 nos comunicaste tu reclamo por el incumplimiento de la promoción que consiste en descuento del 50%.

Queremos informarte que luego del análisis de tu caso y del histórico de campañas, verificamos que cuentas con los beneficios de la promoción ofrecida descuento del 50% por 12 meses de manera correcta, desde el 20/02/2023, por lo que no se presentaría el incumplimiento de promoción señalada.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado **Infundado (*)**.

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico (**), en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (***).

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos
Supervisión Primera Instancia

(*) Conforme el análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPEL, Resolución 172-2022-CD/OSIPEL y Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPEL.

(**) En conformidad con las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N°002-2021-GG/OSIPEL.

(***) Conforme el artículo 58 de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPEL y modificatorias.



Resolución: RMA-C-FC260137-2023-P
N° Reclamo: FC-260137-2023

Lima, 16 de febrero del 2023

Atención:
YRENIO BERNARDO MAMANI CHAMBI
MZ D3 LT 7 CONJUNTO HABIT. ALFONSO UGARTE ET.3
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA - TACNA

Asunto: Servicio N° 950848782

Hola YRENIO:

El día 15/02/2023, nos comunicaste tu reclamo con el cobro del recibo emitido el 23/01/2023, debido a que se realizó un cambio de plan o migración que desconoces.

Queremos informarte que revisamos el histórico de tus pedidos y validamos que tenemos un registro de tu solicitud de cambio de plan el día 24/12/2022 (*); por lo que tu servicio ha sido migrado en atención a la solicitud presentada y se encuentra activo en el RV Plan Ilimitado Mi Movistar S/99.9 IV desde el 24/12/2022, siendo el monto facturado en tu recibo el correcto.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado (**).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente directamente o mediante tu apoderado (***)).

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos

Supervisión Primera Instancia

(*) Conforme los artículos 61 y 63 de la Resolución Consejo Directivo N° 138-2012-CD/Osiptel y sus modificatorias.

(**) Conforme el análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

(***) Conforme las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL.



Resolución: RMA-C-FC230769-2023-P
N° Reclamo: FC-230769-2023

Lima, 13 de Febrero del 2023

Atención:
RAUL JESUS VILLAFUERTE RUEDA
AV. MSCAL RAMON CASTILLA 1930 AA.HH. CRNEL FRANC. BOLOGNESI
TACNA - TACNA - TACNA

N° Servicio: 959997669

Hola RAUL,

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu reclamo del 10/02/2023, en la cual manifiestas desconocer la compra o cambio de equipo realizado.

Queremos informarte que luego del análisis de tu caso y la revisión del contrato, verificamos que, con fecha 25/11/2022 suscribiste un contrato para la adquisición del equipo terminal MOTOROLA EDGE 30 NEO NEGRO, el cual fue entregado junto al RV Plan Ilimitado Mi Movistar S/99.90 IV por lo que la adquisición y cobro del equipo, además de la activación del servicio es correcto, conforme al artículo N° 16-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de Telecomunicaciones.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado (*).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico (**), en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (***)

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos
Supervisión Primera Instancia

(*) Conforme el análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

(**) En conformidad con las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N°002-2021-GG/OSIPTEL.

(***) Conforme el artículo 58 de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.



Resolución: RMA-C-FC182439-2023-P
N° Reclamo: FC-182439-2023

Lima, 06 de Febrero del 2023

Atención:
BENITA NINAJA RIVERA
AV. 2 DE MAYO 756
TACNA - TACNA - TACNA

N° Servicio: 967824372

Hola BENITA,

El día 01/02/2023 nos comunicaste tu reclamo con el cobro de la penalidad en tu recibo.

Queremos informarte que hemos realizado el análisis de tu caso y validado el contrato de adquisición de equipo del 06/04/2022 con fecha de término el 05/04/2023, por lo tanto, al solicitar baja por portabilidad con fecha 28/01/2023, se generó el incumplimiento de las condiciones del contrato y en consecuencia el cobro de la penalidad, el cual está correctamente facturado y corresponde su pago (*).

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado **Infundado (**)**.

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente directamente o mediante tu apoderado (***)

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos
Supervisión Primera Instancia

(*) Conforme se detalla en el contrato de adquisición del equipo terminal.

(**) Conforme el análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

(***) Conforme las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL.



Resolución: RMA-C-FC128216-2023-P
N° Reclamo: FC-128216-2023

Lima, 25 de Enero del 2023

Atención:
MADELEYNI HELEN MARIACA MAMANI
AV. CAPANIQUE MZ. C LT-4 - LOTIZACION FIDELIA
POCOLLAY - TACNA - TACNA

N° Servicio: 956763884

Hola MADELEYNI,

El día 24/01/2023 nos comunicaste tu reclamo con el cobro de la penalidad en tu recibo.

Queremos informarte que hemos realizado el análisis de tu caso y validado el contrato de adquisición de equipo del 16/09/2022 con fecha de término el 15/09/2023, por lo tanto, al solicitar cambio de plan de RV Plan Ilimitado Mi Movistar S/99.9 IV a RV Plan Mi Movistar S/55.9 IV con fecha 15/01/2023, se generó el incumplimiento de las condiciones del contrato y en consecuencia el cobro de la penalidad, el cual está correctamente facturado y corresponde su pago (*).

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado **Infundado (**)**.

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente directamente o mediante tu apoderado (***) .

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos
Supervisión Primera Instancia

(*) Conforme se detalla en el contrato de adquisición del equipo terminal.

(**) Conforme el análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

(***) Conforme las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL.



RFC-C-OCAL-288321-2023-P

Lima, 27 de febrero del 2023

Señor(a):

PULGAR DE VIACAVA ROSARIO CATALINA
CALLE IBARRA 520Cv URBANIZACION RESIDENCIAL
TACNA - TACNA - TACNA

Servicio: 52241358

Reclamo: OCAL-288321-2023

Hola:

Es un gusto saludarte y a la vez dar repuesta a tu comunicación del día 21/02/2023 en el cual nos trasladaste tu reclamo de calidad por la avería en tu servicio movistar.

Queremos informarte que luego del análisis de tu caso, verificamos que en el histórico de reclamos de averías y calidad e histórico de cortes y reconexiones, hemos verificado que tu servicio reportó avería, la misma que a la fecha se encuentra solucionada. Asimismo, te confirmamos que tu servicio se encuentra correctamente habilitado en nuestros sistemas. Adicionalmente, realizamos el descuento de S/. 37.33 en tu recibo de Febrero 2023

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Fundado(*).

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos

Supervisión Primera Instancia

(*)De acuerdo al análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, la resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y la Resolución 00003-2021-TRASU/SPI/OSIPTEL.

Telefónica del Perú S.A.A | RUC 20100017491 | <http://www.movistar.com.pe>



RFC-C-OCAL-278576-2023-P

Lima, 24 de febrero del 2023

Señor(a):

DE LA CRUZ MONTORO ALEJANDRO WALTER
JIRON CUSCO 3262Cv URBANIZACION RESIDENCIAL PERU
SAN MARTIN DE PORRES - LIMA - LIMA

Servicio: 15688236

Reclamo: OCAL-278576-2023

Hola:

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación del día 19/02/2023 en el cual nos trasladaste tu reclamo de calidad por la avería en tu servicio movistar.

Queremos informarte que luego del análisis de tu caso, verificamos que en el histórico de reclamos de averías y calidad e histórico de cortes y reconexiones, hemos verificado que tu servicio reportó avería, la misma que a la fecha se encuentra solucionada. Asimismo, te confirmamos que tu servicio se encuentra correctamente habilitado en nuestros sistemas. Adicionalmente, realizamos el descuento de S/. 21.5 en tu recibo de Febrero 2023

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Fundado Parcial(*).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (**), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada da un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos

Supervisión Primera Instancia

(*)De acuerdo al análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, la resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y la Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

(**) De conformidad las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL y conforme el artículo 58 de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Telefónica del Perú S.A.A | RUC 20100017491 | <http://www.movistar.com.pe>



RFC-C-FC-289239-2023-P

Lima, 27 de febrero del 2023

Señor(a):

ESPEJO VARGAS ANGELA MARIA
AVENIDA BOLOGNESI 1168 UR
TACNA - TACNA - TACNA

Servicio: 52248382

Reclamo: FC-289239-2023

Hola:

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación del día 21 de febrero del 2023, en la cual nos trasladaste tu reclamo en relación con el cobro de Tarifa de tu servicio.

Queremos informarte que de la revisión de tu caso y de la validación del histórico de facturación, verificamos que en nuestros sistemas no hemos verificado lo indicado en el reclamo por el cobro de facturación, razón por la cual no modificamos las condiciones en tu servicio. No obstante, en caso cuentes con los respectivos medios de prueba y/o documentos que acrediten dicha manifestación, te agradeceremos sean remitidos a nuestras oficinas comerciales a fin de revisar tu caso.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado(*).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (**), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Rios

Supervisión Primera Instancia

(*)De acuerdo al análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, la resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y la Resolución 00003-2021-TRASU/SPI/OSIPTEL.

(**) De conformidad las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL y conforme el artículo 58 de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Telefónica del Perú S.A.A | RUC 20100017491 | <http://www.movistar.com.pe>



RFC-C-FC-289239-2023-P

Lima, 27 de febrero del 2023

Señor(a):

ESPEJO VARGAS ANGELA MARIA
AVENIDA BOLOGNESI 1168 UR
TACNA - TACNA - TACNA

Servicio: 52248382

Reclamo: FC-289239-2023

Hola:

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación del día 21 de febrero del 2023, en la cual nos trasladaste tu reclamo en relación con el cobro de Tarifa de tu servicio.

Queremos informarte que de la revisión de tu caso y de la validación del histórico de facturación, verificamos que en nuestros sistemas no hemos verificado lo indicado en el reclamo por el cobro de facturación, razón por la cual no modificamos las condiciones en tu servicio. No obstante, en caso cuentes con los respectivos medios de prueba y/o documentos que acrediten dicha manifestación, te agradeceremos sean remitidos a nuestras oficinas comerciales a fin de revisar tu caso.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado(*).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (**), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos

Supervisión Primera Instancia

(*)De acuerdo al análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPEL y sus modificatorias, la resolución 172-2022-CD/OSIPEL y la Resolución 00003-2021-TRASU/S/OSIPEL.

(**) De conformidad las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPEL y conforme el artículo 58 de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPEL y modificatorias.

Telefónica del Perú S.A.A | RUC 20100017491 | <http://www.movistar.com.pe>



RFC-C-FC-247993-2023-P

Lima, 20 de febrero del 2023

Señor(a):

AYALA MEDINA JESUS BERNARDO
BLOCK T41 INT UR
ILABAYA - JORGE BASADRE - TACNA

Servicio: 52508258

Reclamo: FC-247993-2023

Hola:

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación del día 13 de febrero del 2023, en la cual nos trasladaste tu reclamo en relación a tu facturación.

Queremos informarte que revisamos el histórico de tus solicitudes y verificamos que se encuentra registrado el pedido de suspensión del servicio de trio el cual fue ingresado el 04/02/2023 por un periodo de 60 días.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado(**).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (**), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Rios

Supervisión Primera Instancia

(*)De acuerdo al análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, la resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y la Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

(**) De conformidad las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL y conforme el artículo 58 de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Telefónica del Perú S.A.A | RUC 20100017491 | <http://www.movistar.com.pe>

Señor SEBASTIAN MAYTA CALISAYA
 AH Ampliación Ciudad Nueva Cm. 25 Mz 123 12
 Ciudad Nueva - Tacna - Tacna

SAC-CC/1-242061145596-2023

Lima, 12 de enero de 2023

¡Hola, Sebastián!

Te escribimos para dar respuesta a tu reclamo N° 1-242061145596, del día 03 de enero de 2023, a través del cual manifiestas tu inconformidad debido a que no reconoces la deuda de S/6.184.84 (incluido IGV) facturado en el recibo N° S002-82926888, emitido el día 29 de abril de 2022, que te llega a tu domicilio, relacionado a la línea N° 978628399.

En principio, queremos mencionar que nuestra principal preocupación es mantener en todo momento los estándares de calidad que requieren todos nuestros clientes, debido a que ustedes son y siempre serán lo más importante en este proceso regulatorio, en ese sentido es preciso informarte que el presente reclamo versa sobre la materia de facturación y cobro¹.

Ahora bien, hemos realizado el análisis de los medios probatorios, en este caso tu "Mecanismo de Contratación" y validamos que el día 27 de octubre de 2021 a través de la solicitud con N° 1-149764686054, solicitaste la portabilidad de tu línea N° 978628399, con el plan Entel Power 89.90, bajo un costo mensual de S/89.90 (incluido IGV). Asimismo, adquiriste el equipo APPLE iPhone 12 Pro Grafito, sin abonar inicial y con un financiamiento en 12 cuotas de S/412.00 (incluido IGV). *Te adjuntamos copia simple de tu contrato.

Del mismo modo, se verifica que el día 27 de octubre de 2021 a través de la solicitud con N° 1-149767113159, solicitaste la portabilidad de tu línea N° 950192782, con el plan Entel Power 69.90, bajo un costo mensual de S/69.90 (incluido IGV). Asimismo, adquiriste el equipo Xiaomi Redmi Note 10S Gris, sin abonar inicial y con un financiamiento en 12 cuotas de S/94.00 (incluido IGV). *Te adjuntamos copia simple de tu contrato.

En este sentido, es importante informarte que verificamos que mantenías cuotas pendientes; por lo tanto, cuando se ejecutó la baja del servicio por morosidad, es por ello, que en los recibos N° S002-82926888, emitido el 29 de abril de 2022 y N° S002-90518282, emitido el 31 de julio de 2022. Conforme se muestra en el siguiente medio probatorio, "Histórico de Cortes y Reactivaciones".

Nro del servicio	Fecha y hora del corte	Fecha y hora de la reactivación	Motivo del corte
978628399	2021-11-24 09:20:01	-	Suspensión Morosidad
978628399	2022-02-27 22:07:02	-	Desactivación Morosidad
950192782	2021-11-24 05:19:05	-	Suspensión Morosidad
950192782	2022-02-27 22:07:00	-	Desactivación Morosidad

¹ Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

Artículo 28.- Objeto del reclamo: El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

1. Facturación y cobro.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo precedente, producto del análisis de los medios probatorios, validamos que los montos se encuentran correctamente facturados, siendo de conformidad con lo establecido en las resoluciones de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPEL, N° 138-2012-CD/OSIPEL y sus modificatorias, te informamos que tu reclamo ha sido declarado **infundado**.

Agradecemos tu comunicación y, en caso tuvieras alguna duda o consulta, recuerda que puedes contactarnos a nuestro WhatsApp 981002000 o cualquiera de nuestros canales de atención.

Saludos cordiales,



Maria Fabiani
Gerente de Experiencia de Cliente Multicanal y Operaciones
Canal personas
MF/bcc

De acuerdo a lo establecido en el artículo 58° de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPEL y modificatorias, de no estar de acuerdo con lo resuelto por ENTEL, Usted podrá interponer un recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la presente comunicación. El recurso de apelación deberá presentarse en los canales habilitados para recepcionar el mismo (atención telefónica, presencial y en nuestra página web <https://www.ental.pe/reclamos/>) de acuerdo a la Resolución N° 209-2020-CD/OSIPEL.



RFC-C-OFBCS-291014-2023-P

Lima, 01 de marzo del 2023

Señor(a):

VALDEZ MARON MARIA FORTUNATA
 CALLE CORONEL VIDAL 858 UR EL ROSARIO
 TACNA - TACNA - TACNA

Servicio: 59200000

Reclamo: OFBCS-291014-2023

Hola:

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación del día 21 de febrero de 2023, en la cual nos trasladaste reclamo por la falta de ejecución de la solicitud de baja de tu servicio, por tal motivo no estás de acuerdo con la facturación de tu recibo.

Queremos informarte que revisamos el histórico de tus solicitudes, queremos informarte que, durante el periodo reclamado, no se registra solicitud alguna de baja del servicio. Por lo cual se continuó con la prestación efectiva del mismo y la emisión de la facturación correspondiente. No obstante, en caso cuentes con los respectivos medios de prueba y/o documentos que acrediten dicha manifestación, te agradeceremos sean remitidos a nuestras oficinas comerciales a fin de revisar su caso.

Por este motivo, tu reclamo ha sido declarado **Infundado(*)**.

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (**), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos

Supervisión Primera Instancia

(*)De acuerdo al análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo a lo establecido en la resolución 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, la resolución 172-2022-CD/OSIPTEL y la Resolución 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.
 (***) De conformidad las instrucciones del artículo 60 y 50-A de la Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL y conforme el artículo 58 de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Telefónica del Perú S.A.A | RUC 20100017491 | <http://www.movistar.com.pe>



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Órgano de Resolución en Primera Instancia

RESOLUCIÓN N° DAC-REC-R/DNC-9107-23

Lima, 19 de ENERO de 2023

Señora(ita):
Carmen Rosa Cabrera Flores
 carmenflorescabrera55@gmail.com

Cód. Cliente : 51641734
 Cód. Reclamo : **220344527**

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo damos respuesta a su reclamo N° **220344527** por la materia de migración / cambio de plan tarifario, presentado el día 22/12/2022, en el cual nos manifiesta su disconformidad ,toda vez que indica, El día 18/11 me ofrecieron un servicio de claro con plan de 155 soles con los 3 primeros meses del 50% pagando 75 soles , al ver que tenía otra tv pregunte cuanto me cobran por un deco adicional y me dijeron que costaba 15 soles , el asesor me ofreció pagar 75 soles por la instalacion del deco , me explico que si no queria podia cambiar el plan pero le dije que no queria , acepte pagar los 75 del plan , mas la instalación de 75 por una sola vez , mas los 15 del deco, pague el primer recibo 80 soles casi en quincena pero ahora me llega un recibo para pagar un monto elevado que no pagare porque le dije al asesor que no me convenía ..

De manera preliminar, se advierte que el sustento de su cuestionamiento está relacionado con la materia de Incumplimiento de Contrato¹; por ende, conforme a lo establecido en la normativa vigente, se procede a encauzar su reclamo a dicha materia².

Sobre el particular, cabe precisar que se verifica mediante el audio del **"Mecanismo de Contratación"**, actuado al expediente, que con fecha 17/11/2022 solicitó la contratación del plan **3Play (CLARO HDTV AVANZADO (1 HD)+ Telefonía 100+ Internet 50 Mbps)**, el mismo que se activó de manera oportuna con fecha 18/11/2022, cuyo cargo fijo mensual es de S/. 155 (sin IGV),. Es oportuno recordarle que al momento de realizar dicha contratación se le No obstante, le informamos que en fechas posteriores validamos un registro por baja del servicio,

¹ **Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL**

Artículo 28.- Objeto del reclamo

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

13. Incumplimiento de condiciones contractuales: Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL.

(...)

² En atención a lo señalado en el último párrafo del artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se procede a encauzar su reclamo al haberse advertido una materia reclamable distinta de la manifestada en el formulario o constancia de reclamo.

América Móvil Perú S.A.C.
 Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa
 Santa Catalina, La Victoria – Lima 13
 claro.com.pe

Señora ROSA ELISA FERNANDEZ VASQUEZ
Urb. Villa Maria Del Triunfo Mz C Lt 07
Tacna - Tacna - Tacna

SAC-CC/1-244589828240-2023

Lima, 19 de enero de 2023

¡Hola, Rosa!

Te escribimos para dar respuesta a tu reclamo N° 1-244589828240, del día 14 de enero del 2023, en el cual expresas tu malestar, debido a que no estás de acuerdo con las cuotas del equipo por una portabilidad a movistar falsa realizada, por ello, solicitas que continúe el contrato en cuotas y no te cobren el valor total de S/. 836.00 (inc IGTV) facturado en el recibo N° S002-104231622, relacionado al N° 983590866.

En principio, queremos mencionar que nuestra principal preocupación es mantener en todo momento los estándares de calidad que requieren todos nuestros clientes, debido a que ustedes son y siempre serán lo más importante en este proceso regulatorio, en ese sentido es preciso informarte que el presente reclamo versa sobre la materia de facturación¹.

Ahora bien, es preciso informarte que a partir del 08 de marzo de 2018 entra en vigencia la modificación del Artículo No. 28 numeral 1 del Reglamento de Reclamos; el cual define el reclamo por concepto de facturación como: "1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que reclama por (i) la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, y/o (ii) el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora.

No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los números 2 al 16, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo".

Por este motivo, debido a que el concepto reclamado no se encuentra dentro de lo contemplado en el marco normativo señalado en el párrafo precedente, tu reclamo ha sido declarado **Improcedente**.

¹ Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL

Artículo 28.- Objeto del reclamo: El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

1. Facturación

Asimismo, es importante informarte que al mantener cuotas pendientes; cuando se ejecutó la portabilidad a otro operador, el total de las cuotas pendientes se cargaron en el recibo N°S002-104231622 emitido el 08 de enero de 2023. En ese sentido, los importes facturados, han sido generados de manera correcta.

Agradecemos tu comunicación y, en caso tuvieras alguna duda o consulta, recuerda que puedes contactarnos a nuestro WhatsApp 98 100 2000 o cualquiera de nuestros canales de atención.

Saludos cordiales,



Maria Fabiani
Gerente de Experiencia de Cliente Multicanal y Operaciones
Canal personas
MF/ilp

De acuerdo a lo establecido en el artículo 58° de la Resolución N° 047-2015-CD/OBIPTEL y modificatorias, de no estar de acuerdo con lo resuelto por ENTEL, Usted podrá interponer un recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la presente comunicación. El recurso de apelación deberá presentarse en los canales habilitados para recibirlo el mismo (atención telefónica, presencial y en nuestra página web <https://www.entel.pe/reclamos/>) de acuerdo a la Resolución N° 209-2020-CD/OBIPTEL.



Resolución: RMA-C-INC89904-2023-P
N° Reclamo: INC-89904-2023

Lima, 18 de Enero del 2023

Señor(a):
MARTHA CALLAHUI VILLAFUERTE
CELESTINO VARGAS NRO. 479
POCOLLAY - TACNA - TACNA
N° Servicio: 996257705

Hola MARTHA,

El día 17/01/2023, nos comunicaste tu reclamo por el cobro de la penalidad emitida el 05/09/2022 además no reconoces la deuda emitidos 05/11/2022, 05/12/2022 y 05/01/2023, en consecuencia, requieres la verificación de tu caso.

Hemos realizado las verificaciones y observamos que, figura una solicitud de cambio de plan el día 06/09/2022, manteniendo todavía meses de compromiso lo cual implica que se genere el cargo de penalidad.

Asimismo, te informamos que, hemos verificado en nuestro sistema; el tráfico, servicios suplementarios de tu servicio, en el periodo reclamado y observamos que, el servicio se encontró operativo, correctamente provisionado de los beneficios contratados en el periodo indicado, en tal sentido, están correctamente facturados, según el servicio contratado.

Por lo antes expuesto, hemos determinado declarar tu reclamo (*) Infundado.

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico (**), en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (*), directamente o mediante tu representante o apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Uber Ríos
Supervisión Primera Instancia

(*) Resolución 047-2015-CD/Osiptel y sus modificatorias.

(**) Conforme las instrucciones del artículo 60 de la Resolución del Consejo Directivo 170-2020-CD-OSIPTEL.



RFA-OFIN99837-2023-P

Lima, 22 de Febrero del 2023

Señores:

Palacio Norte S.A.C.

Calle Mariano De Los Santos 174 Mz Ana Cv Urbanizacion Residencial Santa Ana
San Isidro - Lima - Lima

Referencia: Servicio 12220833

Reclamo: OFIN-99837-2023

Estimado Cliente:

Nos dirigimos a Usted para saludarlo y a la vez dar respuesta a su comunicación de fecha 19/01/2023, donde manifiesta que a pagado por su servicio de manera normal pero le han informado que el servicio no existe por lo que quiere la reactivación de su línea.

Al respecto, realizamos las verificaciones correspondientes validando que el servicio 12220833 no tiene ningún registro de actividad por ello no se mantiene, para poder realizar la activación debe dirigirse con su asesor comercial o con nuestros canales de atención para que procedan con la activación de su línea.

Por lo anteriormente expuesto, se ha determinado declarar su reclamo **Infundado**, de conformidad con las Resoluciones 047-2015-CD/Osiptel y 138-2012-CD/Osiptel y sus modificatorias. Asimismo, los invitamos a presentar los respectivos medios de prueba y/o documentos que acrediten dicha manifestación.

De no estar de acuerdo con este resultado, puedes presentar una apelación en nuestras oficinas, o página web, dentro de los 15 días útiles siguientes de recibida esta carta. El recurso debe ser presentado por el titular o por el representante legal, siempre que cuente con el poder respectivo.

Finalmente, para cualquier consulta adicional, puede comunicarse a través de nuestros canales de atención al cliente mediante el WhatsApp al 999 949 241 donde lo atenderemos las 24 horas del día, o mediante el correo electrónico atencionempresas@movistar.com.pe, donde gustosamente lo atenderemos.

Nos despedimos renovando nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecerle cada día un mejor servicio y la atención que usted merece.

Atentamente,

María Julia Huisa Escudero
Gerente de Atención al Cliente Empresarial
jmalpicaq



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Órgano de Resolución en Primera Instancia

RESOLUCIÓN N° DAC-REC-R/DNC-62765-23

Lima, 01 de Marzo del 2023

Señor (a) (ita):
Maria Estela Muñoz Marin
 estelamunozmarin@gmail.com

Línea : 953709572
 Reclamo : 230039035

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo dar respuesta a su reclamo N° 230039035 por la materia de Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones¹, presentado el día 01.02.2023 en el cual nos manifiesta su disconformidad ya que según manifiesta, toda vez que indica que le ofrecieron el 50% de descuento sin embargo no se ha aplicado.

Al respecto, se han realizado las validaciones correspondientes en su "Solicitud de Evaluación Crediticia N° 71084122" con fecha 18.01.2023, a través de la cual realizó la renovación de equipo asociada a la 953709572, con el plan Max 55.90. No obstante, no verificamos el ofrecimiento del 50% de descuento. Asimismo, no cumple con adjuntar medio probatorio que acredite el ofrecimiento mencionado por usted.

Asimismo, lo invitamos cordialmente poder comunicarse a nuestro Servicio de Atención al Cliente 123 desde un celular claro o al 0800-00123 desde un teléfono fijo o acercándose a uno de nuestros Centros de Atención al Cliente más cercano a nivel nacional y poder realizar las consultas y gestiones sobre su línea.

Conforme a lo anterior, producto del análisis de los medios probatorios y de conformidad con lo establecido en las Resoluciones de Consejo Directivo **N° 047-2015-CD/OSIPTEL**, **N° 138-2012-CD/OSIPTEL** y sus modificatorias le informamos que su reclamo por Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones (materia analizada) ha sido declarado **Infundado** en Primera Instancia:

¹ **Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Artículo 28.- Materias reclamables

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y (iv) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal, así como servicios adicionales o suplementarios. (...)



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Órgano de Resolución en Primera Instancia

Si Ud. no estuviera conforme con lo resuelto puede interponer un recurso de apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente, a fin de poder remitirlo a la siguiente instancia. Finalmente le recordamos que la presentación de los recursos debe realizarse utilizando los formularios respectivos, los cuales se encuentran a disposición en las oficinas de atención de reclamos o en nuestra página Web www.claro.com.pe.

Antes de despedirnos le agradecemos su confianza, preferencia y le reiteramos nuestro firme compromiso de trabajar las 24 horas del día pensando en usted.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Christian Santillán".

Christian Santillán
Supervisor Mejora y Solución Primera Instancia
Gerencia de Control y Mejora

AFS/xct

América Móvil Perú S.A.C.
Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa
Santa Catalina, La Victoria – Lima 13
claro.com.pe