



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y
ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

TESIS

ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS
PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:
PAUL PABLO ILAQUITA GALARZA
CÓDIGO DE ORCID N° 0009-0007-0101-9220

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE ABOGADO

DOCENTE ASESOR:
Dr. MIGUEL GERARDO MENDOZA VARGAS
CÓDIGO ORCID N° 0000-00002-9812-6714

CHINCHA, 2025

Constancia de Aprobación de Investigación



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 10 de marzo de 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que el bachiller **ILAQUITA GALARZA PAUL PABLO**, con DNI Nro. **77053712**; de la Facultad Ingeniería, Ciencias y Administración del Programa Académico de **DERECHO**, ha cumplido con presentar su TESIS titulada: **"ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024"** con mención:

APROBADO(A)

Por lo tanto, queda expedita para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,

Dr. Miguel G. Mendoza Vargas
CODIGO ORCID: 0000-0002-9812-6714

Declaratoria de autenticidad de la investigación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, PAUL PABLO ILAQUITA GALARZA identificado con DNI N°77053712, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Derecho de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración,
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

07%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Tacna, 24 de marzo del 2025


BACHILLER PAUL PABLO ILAQUITA
GALARZA
DNI: 77053712



A LA VUELTA

ESTE DOCUMENTO FUE CREADO POR ESTE NOTARIO

LA Rolaria no se responsabiliza por el contenido de esta declaración

[Handwritten signature]

CERTIFICADO: Conforme a los art. 106 y 107 del D. L. N° 1049 la autenticidad de las firmas que anteceden y que corresponden a: Paul Pablo Ilaquite Galvez

Identificados con DAT N° 77053712

De lo que doy fé.
Tacna, 24 MAR 2025

VICTOR E. LOZANO VALDERRAMA
ABOGADO NOTARIO DE TACNA
PERU
24 MAR 2025
PERU
CALLE CALLAO 147 TELF. 422744
COLEGIO DE NOTARIOS DE TACNA
MAT N° 05



[Handwritten signature]
VICTOR E. LOZANO VALDERRAMA
ABOGADO - NOTARIO DE TACNA
MAT. C.N.D.N.T. N° 05

Dedicatoria

A mi madre que me dio la vida, A mi padre que me enseñó a ser perseverante para lograr mis objetivos y a mi novia que me dio la fortaleza y convicción, a ellos le dedico la presente tesis.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a las personas que me apoyaron en este largo camino de la realización de la presente tesis.

En primer lugar, agradecer a mi asesor Dr. Miguel Gerardo Mendoza Vargas, por sus alcances durante el proceso de investigación.

A mi madre, en homenaje a su memoria. A mi padre y novia, por su apoyo incondicional y comprensión en la realización de este trabajo de investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la atención de reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna.

Esta investigación pertenece al tipo cualitativo, con un diseño de investigación No-Experimental, el cual busca describir la atención de los reclamos y las denuncias presentados ante OSIPTEL, en la ciudad de Tacna.

Se tuvo como muestra a 10 usuarios afectados por empresas de telecomunicaciones y 04 resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Se concluyó que la atención de reclamos y denuncias presentadas ante Osiptel, presenta deficiencias en el cumplimiento de resoluciones, se evidenció demoras excesivas de los tramites, así mismo existe la carencia de estrategias para que los usuarios conozcan sus derechos citados en la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Palabras claves:

OSIPTEL – DENUNCIAS DE USUARIO – RECLAMOS - SANCIONES-
PLAZOS – TRASU – LEY N° 29571 – LEY N° 29904

Abstract

The objective of this investigation was to analyze the attention to claims and complaints presented to the Supervisory Body for Private Investment in Telecommunications (OSIPTEL) during the period 2024, in the city of Tacna.

This research belongs to the qualitative type, with a Non-Experimental research design, which seeks to describe the attention to claims and complaints presented to OSIPTEL, in the city of Tacna.

The sample was 10 users affected by telecommunications companies and 04 resolutions issued by the Administrative Tribunal for the Resolution of User Claims.

It was concluded that the attention to claims and complaints presented to Osiptel, presents deficiencies in the fulfillment of resolutions, excessive delays in the procedures were evident, likewise there is a lack of strategies for users to know their rights cited in Law No. 29571 Consumer Protection and Defense Code.

Keywords:

OSIPTEL – USER COMPLAINTS – CLAIMS – SANCTIONS –
DEADLINES – AFTER – LAW N° 29571 – LAW N° 29904

Índice general

Portada	i
Constancia de Aprobación de Investigación.....	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Índice general	x
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
2.1 Situación problemática.....	14
2.2 Formulación del Problema :.....	15
2.3 Justificación:.....	16
2.4 Objetivos:.....	17
2.5 Impacto de la investigación	17
2.6 Alcances y limitaciones:	18
III. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	19
3.1 Antecedentes de investigación.	19
3.2 Bases Teóricas:.....	23
3.3 Marco conceptual.....	37
IV. MARCO METODOLÓGICO.....	41
4.1 Tipo y nivel de investigación:.....	41
4.2 Diseño de Investigación:	41
4.3 Matriz de Operacionalización de categorías.....	42
4.4 Procedimiento de Muestreo:.....	43
4.5 Recolección y análisis de la información:.....	43
4.6 Aspectos éticos y Regulatorios:.....	44
V. RESULTADOS	45
5.1 Descripción de los Resultados:.....	45
VI. DISCUSIÓN	60
6.1 Discusión de los resultados :.....	60
CONCLUSIONES :	70
RECOMENDACIONES:.....	71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	83
Anexo 1: Matriz de Categorización.....	84
Anexo 2 : Instrumentos de recolección de información	85
Anexo 3 : Ficha de Validación de expertos.....	87
Anexo 4: Consentimiento Informado.....	99
Anexo 5: Transcripciones	102
Anexo 6: Evidencia fotográfica.....	107
Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud	128

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024. se efectuó con la finalidad de examinar la atención del organismo institucional cuyo propósito es regular a las empresas de telecomunicaciones, Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), para determinar su eficacia ante las denuncias y reclamos presentados por los usuarios de la ciudad de Tacna.

La presente tesis evaluó la falta de conocimientos de los usuarios ante los procesos de reclamo de OSIPTEL, e identificar las falencias en los mecanismos de información sobre el correcto procedimiento para presentar un reclamo o denuncia y realizar su respectivo seguimiento. Así mismo se evaluó la percepción de los usuarios ante los plazos excesivos para dar una resolución y la carencia de un ente supervisor para dar un control eficiente ante sus reclamos. Además, se realizó un análisis de resoluciones administrativas emitidas por el TRASU en el periodo 2024.

Es importante realizar el análisis de la presente tesis para profundizar y detallar la ley N° 29571 que protege los derechos de los usuarios, ante las empresas de telecomunicaciones que frecuentemente abusan de dichos ciudadanos con sus planes de telefonía móvil, aprovechando su desconocimiento sobre la ley N° 29904 que regula la calidad y protección al usuario.

Planteo la presente tesis con la finalidad de ser soporte en las futuras investigaciones relacionadas a las falencias del correcto funcionamiento del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

En el capítulo I. Se presenta una introducción, dando a conocer todos los alcances e mi investigación.

En el capítulo II. Presento el planteamiento del problema menciona que Osipitel presenta deficiencias en la atención de reclamos de los usuarios de telecomunicaciones en la ciudad de Tacna. Vulnerando sus derechos, con los pazos excesivos de resolución de casos, respuestas no fundamentadas.

En el capítulo III. Concerniente al marco teórico se realizó una Revisión de la Literatura se desarrolló mediante antecedentes internacionales, nacionales y regionales y locales, así como la construcción del marco teórico y conceptual.

En el capítulo IV. Se expone la metodología de esta investigación que fue de enfoque cualitativo, de tipo básica, nivel descriptivo explicativo. Siendo así que no se manipularan las variables, solo se dará un análisis de las realidades de las variables planteadas.

En el capítulo V. Se manifiesta los resultados obtenidos, llegando a las conclusiones obtenidas fruto de la investigación realizada en los usuarios.

En el capítulo VI. Se da conocimiento de la discusión producto del análisis de los resultados obtenidos a partir de la revisión de investigaciones relacionadas.

Sobre los resultados obtenidos mediante entrevistas a usuarios de telecomunicaciones, se identificaron problemas como incrementos de tarifas sin consentimiento y suplantación de identidad. Muchos señalaron demoras en la resolución de reclamos por falta de personal y retrasos intencionados de las operadoras. Además, la mayoría desconoce sus derechos y percibe que OSIPTEL no fiscaliza adecuadamente. Por ello, proponen mayor control, sanciones más severas y herramientas digitales para mejorar la atención.

Se concluyó que la atención de reclamos y denuncias presentadas ante Osiptel, presenta deficiencias en el cumplimiento de las resoluciones emitidas, se evidenció demoras excesivas de los tramites, así mismo existe dependencia con la sede central- Lima y la carencia de estrategias para que los usuarios conozcan sus derechos citados en la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Autor: Paul Pablo Ilaquita Galarza

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Situación problemática.

En América Latina, las telecomunicaciones se han convertido en una necesidad fundamental en la vida cotidiana de las personas, como los teléfonos móviles y conexión a Internet son cruciales en la sociedad moderna. Esto ha ocasionado la aparición de distintas empresas de telecomunicaciones que ofrecen servicios de internet y telefonía móvil. Pero dichas empresas deben brindar un servicio de calidad, asesoramiento, información clara sobre sus paquetes, facturaciones de internet y telefonía móvil, brindando una atención eficaz y transparente ante los reclamos de los usuarios. Los distintos organismos reguladores tienen como desafío la supervisión de estas empresas de telecomunicación, estrategias para informar a los usuarios sobre sus derechos, también en la resolución favorable de las denuncias y reclamos presentados. (Estache, Manacorda, & Valletti, 2022)

En el Perú, la entidad estatal encargada de supervisar a las empresas de telecomunicaciones es el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), pero dicho ente regulador presenta falencias en garantizar que dichas empresas cumplan con la atención de denuncias y reclamos, en las demoras excesivas de los tramites, carencia de estrategias para que los usuarios conozcan sus derechos, deficiencia en mecanismos efectivos para el seguimiento de dichas denuncias. (Ruiz & Granda, 2015)

Por otro lado, existe desconocimiento sobre la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, que protege a los usuarios frente a los abusos y prácticas comerciales desleales, esto se evidencia en el reporte de OSIPTEL del año 2023, que demuestra 803,718 de los usuarios desisten en el seguimiento de sus denuncias o reclamos debido a los plazos excesivos en los tramites y al costo monetario que deben asumir en todo el proceso de reclamo. (OSIPTEL, 2023)

En concordancia a lo referido, existe incapacidad por parte de Osipitel ante el cumplimiento de las normativas que protegen al usuario de telecomunicaciones,

afectando negativamente en la protección de sus derechos. Dicha entidad no logra supervisar adecuadamente a las empresas operadoras ni resolver eficazmente los conflictos, lo que resulta en una percepción negativa por parte de los usuarios sobre la defensa de sus derechos. Actualmente permanece los constantes reclamos de los usuarios ante las empresas de telecomunicaciones (claro, movistar, entel y bitel, etc), ya que ofrecen publicidad engañosa en sus paquetes de internet y telefonía móvil, en reiteradas oportunidades se ha visto las fraudulentas ventas de dichas empresas evitando brindar una información clara, veraz y suficiente sobre sus servicios generando un malestar económico e insatisfacción en la calidad del servicio (Tello Cabello, Vargas Valencia, Quesquén Ríos, & Tello Cabello, 2015).

En la ciudad de Tacna, se presentan los mismos problemas como Incrementos tarifarios injustificados, Contrataciones no solicitadas (paquetes adicionales de telefonía o internet), Problemas de calidad del servicio (interrupciones constantes, mala calidad de internet y llamadas), Negativa de bajas de servicio (bajo condicionamiento de cobros indebidos). También se incide en el limitado acceso a la información que protege los derechos de los consumidores, las demoras en los plazos de resolución de las denuncias y reclamos presentados, la deficiente fiscalización de OSIPTEL hacia las empresas de telecomunicaciones y la ausencia de mecanismos de seguimiento hacia los reclamos. En su sede principal ubicado en la AV. Bolognesi 193, se ha observado su escaso personal de atención a los usuarios, la ausencia de campañas de orientación de los pasos para presentar un reclamo, realizar el seguimiento y apelaciones en merito a sus denuncias y reclamos. Cabe mencionar la carencia en asesoría legal frente a las problemáticas señaladas.

2.2 Formulación del Problema :

Problema General

¿Cómo es la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones en el período 2024, en la ciudad de Tacna?

Problema específico

P.E.1: ¿Cuáles son las características de la supervisión realizada por OSIPTEL sobre las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Tacna?

P.E.2: ¿Cómo se gestionan los reclamos y denuncias presentadas ante OSIPTEL, en la ciudad de Tacna?

P.E.3: ¿Cuáles son los factores que generan demoras en la resolución de reclamos y denuncias?

2.3 Justificación:

Justificación practica

Esta investigación analizará y describirá las principales falencias en la atención de denuncias y reclamos presentados por los usuarios ante OSIPTEL, centrándonos en identificar las practicas, procedimientos y percepciones de los usuarios ante dicha entidad estatal. Así también se proporcionará información valiosa para que futuras investigaciones tomen como dichos resultados y así proponer estrategias para mejorar los procedimientos administrativos al momento de presentar una denuncia o reclamo.

Justificación social

La presente investigación, permitirá reflejar las experiencias de los usuarios de las empresas de telecomunicación (claro, movistar, bitel y entel, etc) en Tacna, reconociendo los problemas que presentan las personas al momento de realizar un reclamo denuncia ante OSIPTEL, analizando su percepción y confianza ante dicha institución.

Justificación teórica

La naturaleza descriptiva de esta investigación permitirá una información valiosa y actualizada de la satisfacción de los usuarios ante OSIPTEL, basados en sus experiencias positivas y negativas al momento de haber presentado una denuncia o reclamo.

Justificación legal

Esta investigación tendrá como base la Ley N° 29571 y la Ley N° 29904 que se enfoca en el marco normativo que incluye el código de protección

y defensa al consumidor, permitiendo analizar las interpretaciones de dichas leyes y su práctica en la vida diaria, así como los vacíos legales y como esto podría mejorarse para que no sea ambiguo y dicha ley beneficie al momento de proteger los derechos de los usuarios.

2.4 Objetivos:

Objetivo general.

Analizar la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna.

Objetivos específicos.

O.E.1: Describir son las características de la supervisión realizada por OSIPTEL sobre las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Tacna?

O.E.2: Analizar la gestión de los reclamos y denuncias presentadas ante OSIPTEL, en la ciudad de Tacna

O.E.3:

Identificar los factores que generan demoras en la resolución de reclamos y denuncias.

2.5 Impacto de la investigación

- Al exponer las falencias en la atención de reclamos, los usuarios podrán conocer mejor sus derechos y exigir un mejor servicio lo que genera un empoderamiento del usuario.
- Mayor transparencia en la investigación visibiliza la falta de información clara sobre los procedimientos de reclamo, lo que puede motivar mejoras en la comunicación con los usuarios.
- **Protección del Consumidor:** Puede servir como base para futuras iniciativas que busquen fortalecer la defensa de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

2.6 Alcances y limitaciones:

Alcances

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Tacna tuvo a 10 usuarios, que presentaron reclamos y denuncias ante OSIPTEL, se logró evidenciar que la mayoría de los usuarios no tienen conocimiento sobre sus derechos del consumidor y al marco normativo de Osiptel

Limitaciones

Algunos usuarios no demostraban la suficiente confianza al consignar sus datos en el consentimiento informado y también se evidenciaba que no tenían conocimiento sobre sus derechos como usuario, por lo que tuve que detallarles en que consistía.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1 Antecedentes de investigación.

Internacionales

Hernandez et al. (2024) en su investigación realizada en Colombia, tuvo como objetivo medir la concentración en el mercado de telecomunicaciones colombiano y analizar la competencia para proponer estrategias que fomenten un mercado más competitivo. Utilizando índices Herfindahl-Hirschman (HHI), Stenbacka y Linda, se analizaron datos históricos de tráfico, ingresos y accesos de operadores entre 2012 y 2022, proporcionados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Los resultados mostraron una alta concentración en el mercado, lo que refleja baja competencia y posibles riesgos de monopolios u oligopolios, afectando la equidad y el bienestar social. La investigación destaca la necesidad de implementar regulaciones proactivas y de desarrollar modelos predictivos basados en inteligencia artificial para anticipar concentraciones futuras y diseñar mejores estrategias regulatorias. Esto contribuiría a reducir la brecha digital y fomentar un mercado más equilibrado (Hernandez et al., 2024)..

Cantillana (2020) indica en su tesis realizada en Chile, cuyo objetivo fue analizar la regulación chilena sobre protección de datos personales en órganos del Estado, utilizando el caso Entel vs. Subtel como referencia. La metodología incluyó una revisión teórica del marco jurídico chileno e internacional, un análisis crítico del caso en sus etapas administrativas y judiciales, y una evaluación de la normativa vigente. Se concluye que existen deficiencias legales que vulneran derechos fundamentales, proponiendo ajustes normativos que equilibren la privacidad de los datos con la eficiencia administrativa y garanticen una mejor protección de la información personal (Cantillana, 2020).

Nacionales

Yparraguirre (2020) menciona en su tesis realizada en Trujillo-La Libertad, tiene como objetivo analizar cómo los mecanismos de solución anticipada de reclamaciones, regulados por la Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL, inciden en los derechos de los usuarios de telecomunicaciones en La Libertad durante 2015-

2017. Es un estudio cualitativo con enfoque inductivo, que analiza datos de casos y normativa vigente. Se concluye que las empresas operadoras, como Claro y Movistar, no implementaron adecuadamente estos mecanismos, lo que incrementó las reclamaciones y vulneró los derechos de los usuarios. La investigación destaca la necesidad de fortalecer la aplicación de estos mecanismos para garantizar una atención más eficaz y oportuna a las quejas (Yparraguirre, 2020).

Delgado (2021) menciona en su tesis realizada en Lima, cuyo objetivo fue reconocer de qué manera se garantizan los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco de la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL. La Metodología que se desarrolló dentro del enfoque de investigación cualitativo, con un diseño basado en la teoría fundamentada y aplicándose la técnica de la entrevista. Se concluyó que los reclamos de los consumidores y/o usuarios con relación al incumplimiento de las empresas de telecomunicaciones que venden equipos electrónicos defectuosos, no tienen una adecuada regulación dentro de los organismos del Estado (Delgado, 2021).

Castro (2022) en su tesis realizada tuvo como objetivo principal analizar la legitimidad del denunciante en la defensa de los derechos de los consumidores y determinar si la conducta de Entel constituye un método comercial agresivo o engañoso o una vulneración al deber de idoneidad en el servicio público de telecomunicaciones. La metodología utilizada se basó en un análisis jurídico-normativo de las resoluciones de INDECOPI y otras normas aplicables. En sus conclusiones, se evidenció la necesidad de clarificar las competencias entre organismos reguladores y se plantearon cuestionamientos sobre la regulación y el encauzamiento de controversias similares en el marco legal actual (Castro, 2022).

Pesantes (2022) en su investigación realizada en Lima, cuyo objetivo fue identificar las causas internas y externas que generan la vulneración del debido procedimiento en los reclamos de usuarios del sector de telecomunicaciones. La metodología empleada fue cualitativa, con un diseño de investigación-acción, basada en análisis documental, entrevistas y matrices de consistencia, aplicadas a una muestra de

expedientes seleccionados aleatoriamente. En la conclusión, se destaca que la falta de información adecuada, la notificación deficiente y los retrasos en la resolución de reclamos afectan significativamente el debido procedimiento administrativo en este sector (Pesantes, 2022).

Castillo (2023) en su investigación fue realizada en Lima. Su objetivo fue analizar la afectación al derecho de la debida motivación en los procedimientos de reclamos en telecomunicaciones y sus implicancias. Se aplicó un enfoque cualitativo mediante el método inductivo, con un análisis documental basado en el expediente N°0025999-2023/TRASU/ST-RA. En conclusión, se destacó que este derecho es esencial para el debido procedimiento y que su incumplimiento puede resultar en resoluciones favorables para el usuario por parte del Tribunal de Solución de Reclamos, siempre que se cumplan (Castillo, 2023).

Palomino (2023) en su investigación realizada en Cusco. El objetivo fue establecer si la modificación de la norma "Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" fortaleció la contratación de servicios y equipos, mejorando la satisfacción del usuario y reduciendo los reclamos por contrataciones no solicitadas. La metodología empleada es un enfoque cualitativo con análisis de normas, historias de vida, observaciones y textos, bajo un diseño inductivo. Como conclusión, se determinará que las deficiencias técnicas y jurídicas en 2022 afectarán la confianza de los usuarios, destacando la necesidad de optimizar la norma para salvar la seguridad jurídica y la eficacia en los procesos de contratación. Además, se evidencia que la falta de principios éticos en las empresas operadoras incrementó los reclamos y denuncias, afectando la credibilidad y satisfacción del usuario. La investigación resalta la importancia de garantizar un proceso transparente y eficiente, que brinde seguridad al usuario al contratar equipos terminales, reduciendo riesgos asociados a acciones ilícitas y fortaleciendo la protección de los derechos de los consumidores en el sector de telecomunicaciones (Palomino, 2023).

Locales o regionales

Gambini (2023) En su investigación realizada en Tacna. El objetivo fue determinar cómo la vulneración del principio del debido procedimiento afecta la atención de

reclamos en este servicio. Utilizó un diseño no experimental de nivel relacional y fichas de análisis documental para recopilar información. Se concluyó que la vulneración del principio del debido procedimiento afecta significativamente la atención de reclamos por el servicio de telefonía móvil en Osiptel de Tacna, 2023. Esto se debe a deficiencias identificadas en el proceso de notificación, la falta de motivación adecuada en las resoluciones y la insuficiencia de mecanismos de solución anticipada, lo cual limita la eficiencia del servicio y genera insatisfacción en los usuarios. Las pruebas estadísticas aplicadas confirman que estas falencias tienen un impacto directo en la calidad de atención, destacando la necesidad de fortalecer las prácticas administrativas para garantizar un procedimiento justo, transparente y eficaz que proteja los derechos de los usuarios y mejore su experiencia en la resolución de reclamos (Gambini, 2023).

Flores (2018) en la investigación realizada en Tacna. El objetivo principal es determinar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en dicho distrito. La metodología empleada fue de diseño correlacional, utilizando cuestionarios estructurados para analizar la relación entre las variables en una misma muestra de usuarios. Entre las conclusiones más destacadas, se encontró que existe una relación significativa entre ambas variables, destacando que el proceso administrativo tiene un nivel eficiente y la satisfacción de los usuarios presenta un nivel moderado. La investigación confirma una correlación positiva entre estas variables con un nivel de confianza del 95% (Flores, 2018).

Acero (2018) en la investigación realizada en Tacna. Tiene como objetivo determinar la incidencia de los medios de orientación en la satisfacción de los usuarios de la oficina desconcentrada de OSIPTEL, durante el período 2018. La metodología empleada fue de tipo básico, con un diseño no experimental, transaccional o transversal, de nivel explicativo, aplicado a una muestra de 222 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario validado por expertos y con un margen de confiabilidad aceptable. Se Concluyó conforme a los resultados mostrados, que existe una relación significativa entre los medios de orientación y la satisfacción de los usuarios, con un p-valor de 0.001 (menor a 0.05)

y un nivel de incidencia bajo del 8.5%, las conclusiones destacan que, aunque existe una relación entre las variables estudiadas, la incidencia es baja, lo que sugiere la necesidad de mejoras en los medios de orientación utilizados (Acero, 2018)

3.2 Bases Teóricas:

3.2.1 El sector de telecomunicaciones en el Perú

Según Vinatea, el gobierno debe crear reglas y condiciones que ayuden a las empresas a invertir en redes de alta capacidad, como la banda ancha, para que puedan ofrecer servicios que los usuarios realmente necesitan. Esto es esencial porque la demanda de los usuarios está cambiando, y ahora buscan más que solo hacer llamadas o enviar mensajes; quieren acceder a internet y crear su propio contenido (Vinatea Recaba, L., 2018).

Como menciona Loayza y Jauregui, a lo largo de los años este sector ha presentado bastantes cambios, destacando varios aspectos clave:

- **Cambios Normativos y Regulatorios:** Se han implementado indicadores de calidad de servicio a nivel departamental, lo que busca mejorar la calidad del servicio en cada zona específica, en lugar de permitir que un buen desempeño nacional oculte problemas locales (2015, pág. 14).
- **Nuevas Entradas:** Se han lanzado nuevas marcas de telefonía móvil (Entel, Claro, Bitel), lo que ha incrementado la competencia en el sector. (2015, págs. 4-26)
- **Indicadores de Desempeño:** Se han establecido indicadores de calidad de servicio, como la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y la Tasa de Llamadas Interrumpidas (TILLI), con valores objetivos que las empresas deben cumplir. Esto incluye compromisos de mejora en caso de incumplimiento. (2015, pág. 4)
- **Perspectivas Futuras:** Los cambios recientes han dinamizado la competencia y que se espera que continúen influyendo en el desempeño del sector por cambios regulatorios, fusiones, y la entrada de nuevos competidores, lo que ha llevado a una mayor competencia y a la necesidad de mejorar la calidad del servicio (2015, pág. 1).

El sector de telecomunicaciones en el Perú presenta una gran variedad de empresas en las cuales lideran movistar, entel, bitel, claro, etc. Según la Asociación peruana de telecomunicaciones (APTC), En 2023, Movistar mantuvo una participación de mercado del 32%, seguido por Claro con un 28% y Entel con un 22% (Asociación peruana de telecomunicaciones , 2024).

3.2.2. Respecto a los entes regulatorios:

Según Bilbao Ubillus (2018), los entes regulatorios independientes no están sometidas a la jerarquía de otros organismos del Poder Ejecutivo, sino que operan bajo una autonomía técnica que les permite actuar sin interferencias directas de los órganos centrales del Estado. Esto implica que no se deben recibir órdenes ni instrucciones concretas, ni existe la posibilidad de que sus actos sean sustituidos por los de otros órganos del gobierno. Además, el control sobre sus decisiones debe limitarse al ámbito de la legalidad, sin que sea posible recurrir sus actos mediante un recurso ordinario ante los ministerios correspondientes, agotándose normalmente la vía administrativa (Bilbao Ubillus, S. , 2018).

En opinión de CASSAGNE la función básica de los entes regulatorios "consiste en lograr una armonía participativa entre los intereses en juego y contribuir de ese modo que se alcance la armonía social, entre los objetivos que se han atribuido a los entes regulatorios se destacan el relacionado con la promoción de la competencia, la defensa del mercado y de las libertades económicas de las personas vinculadas a la prestación de los Servicios Públicos, junto a la justicia y racionalidad de las tarifas. Esta nueva función estatal, que viene a proteger el funcionamiento eficiente de todo el ciclo económico con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas, viene a invertir la función que antaño cumplía el Estado en el campo de la regulación económica, donde se operaba mediante mecanismos que alteraban artificialmente la oferta y la demanda o las decisiones que corresponden al mercado" (Cassagne, S, 2016).

3.2.3. OSIPTEL como organismo regulador en Perú.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es el ente regulador del sector de telecomunicaciones en el Perú. Creado el 11 de julio de 1991 mediante el Decreto Legislativo N° 702, OSIPTEL inició sus

actividades con la instalación de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994 (OSIPTEL, 2024),

OSIPTEL es un organismo público especializado, regulador y descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de ministros, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, entre sus principales funciones tenemos:

- **Función reguladora:** Establece tarifas y sistemas tarifarios para los servicios públicos de telecomunicaciones, dictando las disposiciones necesarias para su implementación.
- **Función normativa:** Dicta reglamentos y normas que regulan los procedimientos a su cargo, así como mandatos referidos a intereses, obligaciones o derechos de las entidades supervisadas y sus usuarios.
- **Función fiscalizadora y sancionadora:** Califica infracciones e impone medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
- **Función de solución de controversias:** Debe conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque solo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.
Concilia y resuelve, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre entidades o empresas y sus usuarios, así como los conflictos y controversias entre estos. Asimismo, resuelve controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
- **Función de solución de reclamos:** Resuelve los reclamos de los usuarios en segunda instancia, siempre que estas se encuentren en las materias señaladas en la normativa correspondiente.
- **Función de solución de controversias:** Conoce y resuelve controversias que afectan el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, conciliando y resolviendo en vía administrativa los intereses entre entidades, empresas y usuarios (GOBIERNO DEL PERÚ, 2023).

3.2.4. Reclamos y denuncias en el ente regulador de telecomunicaciones OSPITEL

1. Reclamos:

Según Zegarra, es la petición que un usuario realiza a una compañía de telecomunicaciones, para manifestar su queja o pedir la resolución de un inconveniente vinculado con el servicio que ha obtenido. Como entidad reguladora, el OSIPTEL dicta reglas para el manejo de estos reclamos, y los usuarios tienen la posibilidad de impugnar las resoluciones de las operadoras ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL, cuyas resoluciones se consideran la última etapa administrativa (Zegarra Valdivia, 2008, pág. 16).

Para Tello et al, hace referencia a una petición oficial de atención o resolución de un inconveniente vinculado a la provisión de servicios de telecomunicaciones, que persigue la solución de un deterioro o la rectificación de un servicio insuficiente (Tello Cabello, Vargas Valencia, Quesquén Ríos, & Tello Cabello, 2015).

El usuario puede presentar un reclamo si se considera afectado por alguna de las siguientes situaciones:

- ✓ Calidad del servicio (conexión, velocidad, cobertura, etc.).
- ✓ Cobros indebidos o incorrectos.
- ✓ Incumplimiento de los plazos de entrega o activación del servicio.
- ✓ Deficiencias en la atención al cliente.
- ✓ Interrupciones del servicio sin justificación adecuada (OSIPTEL, 2022).

2. Denuncias:

Velázquez Rivas explica que la denuncia es el acto mediante el cual una persona pone en conocimiento de las autoridades un hecho ilícito que afecta el orden público, buscando la intervención del aparato judicial o administrativo para la investigación y resolución del asunto (Velázquez Rivas, 2010).

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) el ente regulador de telecomunicaciones en España define la denuncia como el acto mediante el cual los consumidores o cualquier otra persona pueden comunicar a la autoridad reguladora una posible infracción o violación de las normativas de telecomunicaciones. (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, 2022)

El ente regulador de telecomunicaciones en Costa Rica, la Superintendencia de telecomunicaciones, la denuncia es entendida como una formalización del reclamo, donde el consumidor no solo expresa su queja, sino que también comunica una posible irregularidad a las autoridades competentes, que deben investigar la situación (SUTEL, 2018).

Una denuncia es una acción mediante la cual el usuario informa una presunta infracción o violación de las normativas vigentes en telecomunicaciones. En este caso, no necesariamente se requiere que el usuario haya experimentado un daño personal, sino que está alertando sobre una posible irregularidad en el mercado, como prácticas comerciales desleales o el incumplimiento de normas generales que afecten al servicio público de telecomunicaciones (OSIPTTEL, Manual de Procedimiento de Denuncias de Usuarios., 2022).

OSIPTTEL establece un proceso claro para la recepción y atención de denuncias que involucran infracciones a las normativas del sector de telecomunicaciones, protegiendo los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones:

- ✓ Cobros Indebidos

Cuando un usuario denuncia que ha sido cobrado por un servicio no contratado, o se le ha aplicado un cargo incorrecto.

- ✓ Publicidad Engañosa

El proveedor realiza una promoción o publicita características del servicio que no se corresponden con la realidad (por ejemplo, una velocidad de internet mucho mayor a la ofrecida).

- ✓ Activación de Servicios sin Consentimiento

El usuario denuncia que su proveedor activó servicios adicionales sin su autorización explícita, como suscripciones a servicios de valor agregado.

- ✓ Interrupción Arbitraria del Servicio

El cliente denuncia que su servicio fue interrumpido o suspendido sin aviso previo o sin justificación, afectando la continuidad del servicio.

- ✓ Violación de la Protección de Datos Personales

Un usuario presenta una denuncia porque su proveedor de telecomunicaciones ha usado sus datos personales sin su consentimiento o ha violado la confidencialidad de su información.

- ✓ Restricción del Acceso a Servicios

Se denuncia que el proveedor restringió el acceso a servicios esenciales, como internet o llamadas, sin una causa justificada o sin seguir el procedimiento debido (OSIPTEL, 2022).

3.2.5. Presentación de Reclamos antes OSIPTEL:

El proceso de atención de reclamos en OSIPTEL se inicia cuando el usuario presenta su queja por medio de:

- ✓ Líneas telefónicas de atención al cliente.
- ✓ Plataformas digitales, como la página web de OSIPTEL o aplicaciones móviles.
- ✓ Oficinas de atención presencial en puntos habilitados.
- ✓ Correo electrónico o mensajes escritos (según el caso).

1. Gestión de Reclamos:

Una vez recibido el reclamo, el proveedor de telecomunicaciones debe registrarlo y gestionarlo conforme a las normativas de OSIPTEL. Esto incluye:

- ✓ Asignar un número de seguimiento al reclamo.
- ✓ Evaluar el reclamo y, si es necesario, realizar investigaciones internas.
- ✓ Proveer al usuario con la información relevante sobre el avance del proceso.
- ✓ Resolución de Reclamos:
- ✓ El proveedor debe ofrecer una solución al reclamo en un plazo determinado, que varía según la complejidad del caso (OSIPTEL, Normas y procedimientos para la atención de reclamos y denuncias de usuarios., 2022).

2. La resolución puede implicar:

- ✓ Reembolsos o compensaciones económicas.
- ✓ Reparación de un servicio (por ejemplo, restablecimiento de la conexión).
- ✓ Corrección de la factura en caso de cobros erróneos.
- ✓ Mejoras en el servicio o ajustes operativos.

- ✓ **Si el usuario no está satisfecho con la resolución, puede solicitar una revisión del reclamo por parte de OSIPTEL con el TRASU como última instancia (OSIPTEL, 2022).**

3. Comunicación de la Resolución:

El proveedor debe comunicar la resolución del reclamo al usuario, indicándole si la queja ha sido aceptada o desestimada, así como los motivos de la decisión. En caso de que la resolución no sea favorable al usuario, OSIPTEL brinda la opción de apelar la decisión ante el propio organismo regulador llamado Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (OSIPTEL, 2022).

3.2.6. Ley N° 29904 - Ley que regula el derecho de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

La **Ley N° 29904** en **Perú**, promulgada el **29 de enero de 2012**, regula los **derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**, y establece un marco normativo para la protección de los consumidores en este sector. La ley tiene el objetivo de asegurar que los usuarios de telecomunicaciones en el país tengan acceso a **servicios de calidad, transparencia**, y que sus **derechos** sean respetados por las empresas proveedoras de estos servicios. (Congreso de la republica del Perú, 2010).

1. Objetivo y Propósito de la Ley N° 29904:

La Ley N° 29904 tiene como **objetivo principal** regular la relación entre las empresas de telecomunicaciones y los consumidores, asegurando que los derechos de los usuarios sean respetados y promoviendo un mercado más competitivo y eficiente. En su preámbulo, la ley destaca la importancia de garantizar que los servicios de telecomunicaciones sean **de calidad** y accesibles para todos los ciudadanos. (Congreso de la republica del Perú, 2010)

Derechos de los Usuarios:

- **Derecho a la información:** Los usuarios deben ser informados de manera clara y comprensible sobre los **servicios contratados**, las tarifas, y las condiciones generales del servicio.

- **Derecho a la calidad del servicio:** Los usuarios tienen derecho a **recibir servicios de telecomunicaciones de calidad**, conforme a los estándares establecidos por la ley.
- **Derecho a la resolución de quejas y reclamos:** Los consumidores tienen derecho a presentar **reclamos** ante el prestador del servicio, y si estos no son resueltos de manera satisfactoria, ante el **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)**.
- **Derecho a la terminación del contrato:** Si las empresas de telecomunicaciones incumplen con las condiciones del servicio, el usuario puede resolver el contrato sin penalización (CONGRESO DE LA REPUBLICA, 2019).

2. Relación de la Ley N° 29904 con los Derechos de los Usuarios:

La ley establece un marco de **protección** de los derechos de los usuarios en cuanto a la **calidad** de los servicios, las **condiciones contractuales** y la **resolución de conflictos**. De este modo, los consumidores no solo están protegidos en términos de calidad, sino también en cuanto a la **información clara**, el **acceso a compensaciones** en caso de incumplimiento de los contratos, y el derecho a ser escuchados cuando presenten **denuncias** o **reclamos**. (Congreso de la republica del Perú, 2010)

Mecanismos de Defensa del Usuario:

- Los usuarios tienen acceso a **mecanismos de defensa** tales como la **presentación de reclamos**, la posibilidad de **denunciar** infracciones ante OSIPTEL, y la intervención de esta autoridad para imponer **sanciones** a las empresas que no cumplan con sus obligaciones.
- En caso lo requiera, en cualquier momento los usuarios pueden exigir el término de su contrato, aun si este no cumple su tiempo acordado, esto bajo ninguna condición (Olarte, A., & Ríos, L. , 2015).

3. Principales artículos de la Ley N° 29904:

- **Artículo 1:** Las empresas de telecomunicaciones están obligadas a asegurar la calidad en sus servicios, así como promover el acceso a ellos.
- **Artículo 2:** Normaliza los contratos entre las empresas de telecomunicaciones y los clientes, viendo que sean claras sin intención de engañar.

- **Artículo 3:** Aclara cual es el procedimiento para presentar un reclamo, así como cuales son los plazos para una respuesta.
- **Artículo 4:** Pone los plazos máximos para que las empresas de telecomunicaciones den respuesta a los reclamos, así como las sanciones a dichas empresas en caso no respondan.
- **Artículo 5:** Dispone la obligación de las empresas de telecomunicaciones para resolver los inconvenientes que presenten sus servicios como cortes o interrupciones en sus servicios.
- **Artículo 6:** Determina que si el usuario decide terminar su contrato las empresas se lo deben permitir bajo ninguna condición o contratiempo (González, R. , 2013).

3.2.7 Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor:

La Ley N° 29571 fue publicada el 02 septiembre 2010 en el Diario Oficial El Peruano, reconoce una serie de derechos fundamentales para los consumidores, los cuales son esenciales para proteger su bienestar y su poder adquisitivo. Se encuentran:

- **Derecho a la Protección de la Salud y Seguridad:** Los consumidores tienen derecho a recibir productos que no pongan en peligro su salud ni su seguridad. Así mismo los servicios tienen que cumplir con lo prometido, dando calidad a los usuarios.
- **Derecho a la Información Clara y Veraz:** Se debe brindar información clara sin engaños a los usuarios de los productos o servicios, en lo que concierne a precios, contratos y garantías.
- **Derecho a la Elección:** Los consumidores tienen libre albedrío para elegir los productos y servicios que requieran, impidiéndose que haya acciones coercitivas.
- **Derecho a la Protección contra Prácticas Comerciales Abusivas:** Dicha ley impide la publicidad engañosa, ventas que obliguen a comprar productos o adquirir servicios, así también las cláusulas abusivas en los contratos.

- **Derecho a la Reparación, Sustitución o Reembolso:** Los consumidores tienen derecho a la reparación, sustitución o devolución de productos defectuosos o que no cumplan con las expectativas que se ofrecieron. Si el producto es defectuoso o no se ajusta al contrato, el consumidor puede exigir el cumplimiento de las condiciones acordadas.
- **Derecho a la Resolución de Conflictos:** Los consumidores tienen derecho a presentar quejas o reclamos ante las autoridades competentes o las entidades encargadas de proteger sus derechos, como Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual). Además, se promueve la resolución extrajudicial de conflictos, como la mediación o arbitraje (Congreso de la republica, 2019).

1. Principales Artículos de la Ley N° 29571:

Artículo 1: Establece el objeto de la ley, que es la protección de los derechos de los consumidores y el establecimiento de principios básicos para la regulación de las relaciones de consumo.

Artículo 3: Puntualiza que los derechos de los consumidores deben respetarse por las empresas, las cuales incluyen derecho a la información clara, protección de su salud y seguridad, también resolver sus reclamos.

Artículo 4: Ordena que los servicios y productos que ofrecen las empresas deben garantizar la salud de los consumidores, es su deber ser claros al momento de ofrecerlos y cumplir con lo prometido.

Artículo 9: Establece que los consumidores tienen derecho a que se respete su autonomía y puedan ejercer sus derechos sin ser presionados ni manipulados por el proveedor de productos o servicios.

Artículo 12: Regula la resolución de conflictos mediante la creación de mecanismos de mediación, conciliación y arbitraje, a través de entidades como Indecopi. (Congreso de la republica, 2019)

3.2.8. Mecanismos de Defensa para los Consumidores:

La Ley N° 29571 establece mecanismos para que los consumidores puedan defender sus derechos frente a proveedores de bienes y servicios:

- **Reclamos:** Los consumidores pueden presentar reclamos ante los proveedores de productos o servicios, y estos tienen un plazo determinado para responder y resolver los problemas.
- **Indecopi:** Si el proveedor no resuelve el conflicto, los consumidores pueden presentar una denuncia ante Indecopi, el organismo encargado de proteger los derechos de los consumidores y sancionar prácticas comerciales abusivas.
- **Arbitraje y Mediación:** Para la resolución de conflictos, se promueve el uso de arbitraje y mediación, a fin de evitar que los consumidores tengan que recurrir a largos y costosos procedimientos judiciales.
- **Compensaciones y Reembolsos:** Cuando el producto o servicio no cumple con lo ofrecido el consumidor tiene derecho a recibir un reembolso o reemplazo, esto lo indica la ley N°29571 llamada el código de protección y defensa al consumidor, dicha ley protege los derechos de los consumidores, así como sus deberes y responsabilidades, siendo estos equitativos, transparentes y el acceso a la información veraz (Pérez, E., & Ríos, G., 2015).
- **Supervisión y fiscalización:** Incrementa la función de entidades como el INDECOPI en la vigilancia del mercado y en la penalización de conductas que infrinjan los derechos de los consumidores (Congreso de la republica del Perú, 2010).

La ley N°29571 otorga una variedad de derechos a los consumidores, sobresaliendo entre ellos el derecho a obtener información a tiempo, adecuada, clara y de fácil acceso. Esta información es crucial para tomar decisiones de consumo que se ajusten a los intereses de los consumidores, además de asegurar un uso correcto de los productos o servicios que se han comprado. Este derecho adquiere particular importancia en un mercado marcado por la asimetría de información, estrechamente relacionado con la pertinencia de los productos o servicios (Guzmán Napurí, 2024).

3.2.9. El Reglamento General de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Es un conjunto de normas que regula las relaciones entre los usuarios y las empresas de telecomunicaciones en Perú. En función a ello, está sujeto principalmente por la **Ley N° 29904** y la **Ley N° 29571**, buscando garantizar los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

1. Objetivos:

1. **Establecer reglas claras** sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2. **Regular el acceso** a los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. **Promover la competencia** y evitar prácticas comerciales desleales entre las empresas proveedoras de telecomunicaciones.
4. **Garantizar la calidad del servicio** y la **protección** de los derechos de los consumidores, incluidos los mecanismos de resolución de conflictos y reclamos (OSIPTEL, Reglamento General de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N° 047-2013-CD/OSIPTEL)., 2013).

2. Condiciones Contractuales:

El reglamento establece que los contratos entre los usuarios y las empresas de telecomunicaciones deben ser claros, transparentes y no deben contener cláusulas abusivas. Esto incluye:

- **Información sobre tarifas y condiciones del servicio.**
- **Condiciones para la modificación o terminación** de los contratos sin penalizaciones (OSIPTEL, Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, 2022).

3. Reclamos y Resolución de Conflictos:

Los usuarios tienen derecho a presentar **reclamos** ante los prestadores de servicios de telecomunicaciones si consideran que sus derechos han sido vulnerados. En caso de que los proveedores no resuelvan el problema en los plazos establecidos, los usuarios pueden recurrir al **OSIPTEL** (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones), que es la autoridad encargada de supervisar el cumplimiento de la ley y la regulación del sector.

- **Plazos máximos** para resolver reclamos.
- **Mecanismos de solución de controversias** como mediación o arbitraje.

4. Sanciones:

OSIPTEL, impone sanciones a las empresas operadoras que incumplen las normativas vigentes, con relación a ello se calculan las multas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), cuyo valor en 2024 es de S/ 4,950.

Conforme la Ley N° 31839, las sanciones se clasifican en:

Infracciones leves: Multas de hasta 100 UIT, equivalentes a S/ 495,000.

Infracciones graves: Multas de hasta 500 UIT, equivalentes a S/ 2,475,000.

Infracciones muy graves: Multas de hasta 1,000 UIT, equivalentes a S/ 4,950,000.

Estas sanciones buscan disuadir prácticas indebidas y asegurar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2023).

5. Protección de Datos Personales:

La normativa considera la salvaguarda de los datos personales de los usuarios, estableciendo cómo las compañías pueden recolectar, guardar y emplear la información de sus ventas. Los usuarios poseen el derecho de conocer qué datos se recolectan sobre ellos y de supervisar su utilización (Gómez, F., & Rodríguez, V., 2016).

6. Derechos fundamentales que garantiza este reglamento:

- Acceso universal y no discriminatorio
- Información clara y transparente
- Calidad y continuidad del servicio
- Mecanismos de reclamo y solución de conflictos. (Ministerio de justicia, 2023)

3.2.10. Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)

Es el organismo responsable de solucionar disputas entre los usuarios de servicios de telecomunicaciones y las compañías operadoras. Actúa como última instancia de resolución de conflictos, esto abarca la revisión de las decisiones adoptadas por las compañías de operación en primera instancia, lo que permite a los usuarios

interponer una apelación si no están conformes con la reacción inicial, en conformidad al marco normativo de OSIPTEL.

Así mismo, implica que las resoluciones adoptadas no solo solucionan un caso en particular, sino que también pueden afectar la interpretación de la ley (Tello Cabello, Vargas Valencia, Quesquén Ríos, & Tello Cabello, 2015).

3.2.11 Perspectivas del Banco Mundial sobre OSIPTEL

El Banco Mundial sugirió áreas de mejora en los marcos normativos y en la administración de las telecomunicaciones, un rol esencial que OSIPTEL debe desempeñar en la actualidad.

Los reguladores necesitan ser más eficaces en promover la competencia y prevenir la acumulación de poder por parte de unos pocos participantes del mercado. Pese a que OSIPTEL ha intentado potenciar la competencia en el sector, ciertos reportes indican que aún persiste una ausencia de competencia eficaz, particularmente en el sector de teléfonos móviles y de internet, donde las grandes compañías tienen el control. En este escenario, se podría deducir que OSIPTEL no ha logrado un éxito total en desmantelar los monopolios o en expandir el mercado a nuevos competidores. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

OSIPTEL, ha enfrentado obstáculos para promover una cobertura equitativa y asegurar que las zonas rurales puedan acceder a servicios de telecomunicaciones fundamentales, a pesar de que hay un deber del gobierno y las compañías de abarcar estas zonas. Este inconveniente se debe en parte a la ausencia de estímulos para que las compañías inviertan en infraestructura en estas áreas, pero también se indica que OSIPTEL podría ser más proactivo al buscar soluciones regulatorias efectivas (BANCO MUNDIAL, 2021).

Por otro lado, el Banco Mundial ha indicado que los reguladores en Perú necesitan ser más rápidos y adaptables en un mercado que evoluciona rápidamente, en la innovación tecnológica. En este contexto, OSIPTEL ha recibido críticas por su falta de agilidad para regular correctamente las modificaciones en el sector de telecomunicaciones (BANCO MUNDIAL, 2021).

3.2.12. Empresas Sancionadas por OSIPTEL por Incumplir Compromisos de Calidad

En Perú, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) sancionó a tres operadoras de telefonía móvil por no cumplir con los Compromisos de Mejora de Calidad en sus servicios. Telefónica del Perú recibió una multa de S/ 1'457,400 (347 UIT) por no cumplir con los indicadores de Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) en varias localidades, como Chuschi y Vilcashuamán (Ayacucho), Llata (Huánuco), y San Jacinto (Tumbes), entre otras. Por su parte, Entel fue multada con S/ 428,400 (102 UIT) por no mejorar los indicadores de Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) en Pachacamac (Lima) y Tacabamba (Cajamarca), y Bitel recibió una multa de S/ 385,560 (91.8 UIT) por incumplir los mismos compromisos de cobertura en los centros poblados de Casma Villahermosa (Áncash) y San José (La Libertad) (OSIPTEL, 2019).

En el 2021 según Osiptel, la empresa con más multas en los últimos cinco años, Telefónica del Perú se destacó como la empresa más multada, con un total de S/ 108 millones en sanciones firmes, lo que representa el 42% del monto total de las multas impuestas. Esta cifra supera significativamente a otras operadoras, como Bitel, Entel y Claro, que han recibido sanciones de 17%, 17% y 15%, respectivamente (Redacción EC, 2021).

3.3 Marco conceptual

3.3.1. Reclamos en el sector de telecomunicaciones

Hace referencia a la acción inicial que un usuario lleva a cabo frente a la compañía proveedora de servicios. Este es el primer paso que el usuario debe tomar para manifestar su descontento o inconveniente con el servicio, tales como fallos técnicos, tarifas abusivas, entre otros. Si la reclamación no se gestiona correctamente o se rechaza, el usuario tiene la opción de llevar el caso a OSIPTEL o al Tribunal de Resolución de Reclamos (López Matzuoka, 2016).

3.3.2. Denuncias en el sector de telecomunicaciones

Hace referencia a un proceso oficial que se lleva a cabo ante una entidad como INDECOPÍ o, en ciertas situaciones, ante OSIPTEL, cuando se percibe que se ha transgredido las regulaciones de protección al consumidor. La denuncia puede

contener una serie de información detallada y aspira a que la autoridad pertinente implemente medidas correctivas (López Matzuoka, 2016).

3.3.3. Calidad del Servicio

Se refiere al grado de perfección aspirado en la entrega de servicios, junto con los esfuerzos para supervisar y preservar dicho nivel de perfección con el objetivo de cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. Incorpora diversos criterios, tales como la confiabilidad, la habilidad de respuesta, la garantía (Ismaya, R., Hamdani, I. S., & Nursahidin., 2024).

3.3.4 Atención al usuario:

Hace referencia a la calidad del servicio que los clientes obtienen en términos de agilidad, eficacia, cordialidad y habilidad para solucionar problemas y reclamaciones. La optimización del servicio al cliente requiere la implementación de eficientes prácticas de marketing de servicios, la formación del personal y la mejora de los procedimientos para cumplir con las expectativas de los clientes (Granda Adrián & Moya Jácome, 2019).

3.3.5 Ley N° 29904 - Ley que regula el derecho de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones:

El objetivo es asegurar que los usuarios de telecomunicaciones en el país tengan acceso a servicios de calidad, con transparencia, y que sus derechos sean respetados por las empresas proveedoras de estos servicios (CONGRESO DE LA REPUBLICA, 2019).

3.3.6 Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Se fundamenta en valores como la soberanía del consumidor, la transparencia y la protección mínima, con el objetivo de disminuir la desigualdad informativa y evitar comportamientos dañinos. Su meta es asegurar que los consumidores tengan acceso a productos y servicios de alta calidad y dispongan de herramientas eficaces para ejercer sus derechos (Congreso de la República del Perú., 2010).

3.3.7. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)

Es la última medida para solucionar disputas que emergen entre los usuarios y las compañías de operación de telecomunicaciones. Este organismo tiene el poder de dictar fallos que se convierten en precedentes en el ámbito administrativo y está concebido para guiar tanto a usuarios como a empresas en la interpretación de las

regulaciones que rigen la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones (Tello Cabello, Vargas Valencia, Quesquén Ríos, & Tello Cabello, 2015).

3.3.8 Usuario:

Es el término que alude a la persona que hace uso de un servicio o producto, en este contexto, vinculado con el sistema de reclamaciones de los operadores de móviles. El usuario es el responsable de interponer reclamaciones y, por ende, es esencial para el estudio y optimización de los procesos de atención al cliente y administración de reclamaciones en el sector de las comunicaciones (Calderon Vilca., 2021).

3.3.9 Plazos:

Hace alusión a lapsos de tiempo definidos para llevar a cabo determinadas actividades o para cumplir con responsabilidades dentro de procedimientos administrativos o regulatorios. Estas fechas son cruciales para asegurar la eficacia y la claridad en la toma de decisiones y en la implementación de regulaciones (Ruz Díaz., 2021).

3.3.10 Sanciones:

Es la multa aplicada a un operador de telecomunicaciones cuando no respeta las regulaciones o normativas dictadas por la autoridad correspondiente, en este caso, OSIPTEL. Las penalizaciones pueden abarcar multas o limitaciones en el funcionamiento del servicio, y están concebidas para asegurar que los operadores conserven niveles apropiados de servicio al cliente y gestión de reclamaciones (Calderon Vilca., 2021).

3.3.11 Gestión:

Es la administración y supervisión de las operaciones y servicios proporcionados por las compañías operadoras, incluye la calidad de servicio, los reclamos de los usuarios, aplicación de penalizaciones a las empresas que incumplen la ley. Además de la puesta en marcha de políticas y regulaciones que garanticen la calidad y la salvaguarda de los derechos de los usuarios (Tello Cabello, Vargas Valencia, Quesquén Ríos, & Tello Cabello, 2015).

3.3.12 Reglamento:

Es un grupo de reglas o estipulaciones que diseñan y detallan la implementación de una legislación. Las normativas son herramientas que facilitan la aplicación práctica de las leyes, definiendo procesos, requisitos y pautas que se deben acatar para acatar las estipulaciones legales (Ruz Díaz., 2021).

3.3.13 Resoluciones:

Son los fallos dictados por la entidad pertinente, como OSIPTEL, en respuesta a las reclamaciones planteadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Estos fallos se derivan de un proceso de análisis de las reclamaciones y pueden abarcar la aceptación o negación de la reclamación, además de imponer sanciones a los operadores si se concluye que han infringido las regulaciones (Calderon Vilca., 2021).

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y nivel de investigación:

Tipo.

El tipo de investigación es Básica.

Nivel.

Los niveles de indagación utilizados fueron descriptivo y explicativo. Descriptivamente, este es el segundo nivel del estudio de factibilidad, el propósito fundamental de la investigación descriptiva es recolectar datos e información para validar hipótesis o abordar cuestiones sobre la situación actual del tema de estudio. Además, la investigación descriptiva identifica y comunica patrones de presencia de objetos (Esteban, 2018).

4.2 Diseño de Investigación:

Teoría fundamentada según (Hernández et al., 2014) Indica su planteamiento básico es que las proposiciones teóricas se generan a partir de datos obtenidos de entrevistas y no de investigaciones previas los procedimientos comunes para los componentes del análisis de la teoría fundamentada.

4.3 Matriz de Operacionalización de categorías

CATEGORÍA(S) DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	UNIDADES DE ANÁLISIS
Categoría 01: Factores que afectan la gestión de reclamos y denuncias.	Elementos internos y externos que influyen en el proceso de recepción, análisis, resolución y seguimiento de los reclamos y denuncias presentados por los usuarios en el ámbito de las telecomunicaciones.	Mecanismos de seguimiento y control de las denuncias.	Herramientas y procedimientos establecidos por OSIPTEL para garantizar un monitoreo continuo y efectivo de las denuncias desde su recepción hasta su cierre.	GUIA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA
		Demoras en la resolución de denuncias y reclamos.	Intervalos de tiempo excesivos que afectan la capacidad de OSIPTEL para resolver oportunamente los reclamos y denuncias presentados por los usuarios, generando insatisfacción y posibles incumplimientos normativos.	GUIA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA
Categoría 02: Funciones de OSIPTEL en la Supervisión y Gestión de Reclamos y denuncias"	Actividades y procedimientos que OSIPTEL desarrolla para supervisar y garantizar la correcta atención de reclamos y denuncias por parte de las empresas de telecomunicaciones y promover la protección de los derechos de los usuarios.	Procedimientos internos de OSIPTEL para la recepción y atención de reclamos y denuncias.	Normas, herramientas y procesos internos aplicados por OSIPTEL para garantizar que los reclamos sean gestionados en conformidad con los estándares de calidad y eficiencia establecidos.	GUIA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA
		Métodos y procedimientos de supervisión de empresas de telecomunicaciones	Estrategias implementadas por OSIPTEL para verificar que las empresas de telecomunicaciones cumplan con las normas y procesos de atención de reclamos y denuncias.	GUIA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA

4.4 Procedimiento de Muestreo:

El muestreo es cualitativo dirigido. Cuando elegimos el contexto en el que encontrar los elementos de interés, la primera selección aleatoria de elementos que pertenecen a nuestro conjunto definido de atributos, llamado población, comienza con la planificación misma (Hernandez y Mendoza 2020).

Muestra: Para (Ñaupas et al., 2018). Es la parte seleccionada de la población que reúnen las características de la población, y que también permiten generalizar los resultados y diagnosticar su especificidad que pueden ser probabilístico o no probabilístico.

La muestra está constituida por 10 usuarios y 04 resoluciones administrativas emitidas por el TRASU, quienes cumplen con los requisitos y competencias para la realización de esta investigación.

4.5 Recolección y análisis de la información:

Para la recolección de datos, se utilizó el instrumento de guía de entrevista que consta de (10) preguntas, mediante el cual fue grabada, asimismo se utilizó una Lista de cotejo / Ficha de Análisis documental sobre (04) resoluciones emitidas por el TRASU, analizando la información, mostrando las similitudes y diferencias entre las respuestas, y en merito a los resultados obtenidos, permitió profundizar la información recabada a partir de la especificación de los resultados en las entrevistas y los análisis documentales. Cabe indicar que los instrumentos mencionados son de creación propia validada por los siguientes expertos:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS:

Nombre del experto	DNI	Grado Académico	Evaluación
Carmen Ruth Álvarez Goycochea	00453521	Doctorado	Cumple
Eddy David Rosas Rueda	00485329	Magister	Cumple
Lesly Guisela Robles Vazallo	18211957	Magister	Cumple

4.6 Aspectos éticos y Regulatorios:

Este estudio se fundamentó en los requisitos académicos y científicos establecidos por la Universidad Autónoma de Ica, en relación al enfoque cualitativo. Asimismo, se aplicaron las normas de la séptima edición de APA, considerando los protocolos y reglas relacionados con los derechos de propiedad intelectual para citar y referenciar adecuadamente a los autores pertinentes. Es importante destacar que la identidad de los entrevistados se mantendrá reservada.

V. RESULTADOS

5.1 Descripción de los Resultados:

El presente estudio de investigación desarrollada en la ciudad de Tacna, se entrevistó a 10 usuarios de telecomunicaciones, específicamente usuarios que presentaron su reclamo o denuncia ante OSIPTEL, quienes dieron su consentimiento. Así mismo, antes de ser entrevistados, se informó sobre el estudio a realizar, brindando una carta de consentimiento informado, donde indica que sería utilizada únicamente con fines de investigación.

Una vez completadas las entrevistas, se analizaron las respuestas brindadas, en ese sentido las respuestas dieron soporte a la presente tesis. Posteriormente, se analizó 04 resoluciones emitidas por el TRASU a efectos de profundizar las denuncias presentadas por usuarios de la ciudad de Tacna. En merito a dichas entrevistas se despliega lo siguiente:

Respecto al **objetivo general**, el resultado obtenido de las entrevistas realizadas a los usuarios de telecomunicaciones en Tacna, durante el 2024, revela que la atención de reclamos y denuncias ante OSIPTEL, presenta diversas deficiencias. Muchos usuarios han enfrentado problemas relacionados con cobros indebidos, incremento de tarifas sin consentimiento, fallas en la portabilidad numérica y hasta suplantación de identidad. Estas situaciones han generado una gran preocupación, ya que afectan directamente su economía y acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Uno de los puntos más mencionados es la demora en la resolución de los reclamos. Aunque en algunos casos los procedimientos fueron ágiles, la mayoría de los entrevistados expresó que sus casos tardaron más de lo esperado. Esto se debe, en parte, a la falta de personal en OSIPTEL y a la forma en que las operadoras prolongan los procesos sin consecuencias inmediatas.

Otro problema identificado es la falta de información clara y accesible sobre los derechos de los usuarios. La mayoría de los entrevistados desconocía la Ley N° 29571, lo que demuestra que OSIPTEL, no está brindando suficiente difusión sobre la normativa que protege a los consumidores. Sin esta información, muchos usuarios no saben cómo proceder o qué esperar del proceso de reclamo.

Además, existe una percepción negativa sobre el papel de OSIPTEL como mediador entre los usuarios y las operadoras. Muchos entrevistados sienten que el organismo no actúa con la imparcialidad y firmeza necesarias para garantizar que las empresas de telecomunicaciones cumplan con la normativa vigente. Esto genera desconfianza en su capacidad de regulación.

El hecho de que las operadoras puedan alargar los tiempos de respuesta sin recibir sanciones efectivas es otra preocupación destacada. Los usuarios expresan que, en muchos casos, OSIPTEL no impone medidas contundentes que obliguen a las empresas a cumplir con los plazos establecidos, lo que hace que los procesos se vuelvan aún más largos e ineficientes.

Por otro lado, mediante la revisión general de las resoluciones emitidas por el TRASU, se llega a las siguientes conclusiones respecto al objetivo general:

- Aplicación de la normativa vigente: OSIPTEL se rige por un marco normativo estricto que regula los procedimientos de facturación, reconexión y penalidades contractuales, asegurando que los operadores actúen dentro de lo permitido.
- Protección del derecho a la información: En los casos donde los usuarios no fueron informados adecuadamente, OSIPTEL falló a favor de estos, lo que subraya la importancia de la transparencia por parte de las operadoras.
- Cumplimiento de obligaciones contractuales: Se evidenció que cuando el usuario incumple los términos contractuales, OSIPTEL respalda a las empresas en la aplicación de sanciones establecidas en los contratos.
- Supervisión efectiva de OSIPTEL: La resolución de estos casos muestra un equilibrio en la protección de los derechos de los usuarios y la garantía del cumplimiento normativo por parte de las operadoras.

Respecto al **objetivo específico 1**. Los datos obtenidos mediante las entrevistas, la mayoría coincide en que la supervisión realizada por Osiptel, sobre las empresas operadoras como Entel, Movistar, Bitel y Claro, es ineficiente, también consideran que las operadoras continúan incumpliendo normativas sin recibir sanciones efectivas.

Según los entrevistados, la falta de penalidades severas genera que las empresas continúen aplicando prácticas abusivas sin temor a consecuencias. Esto refuerza la idea de que el ente regulador, no ejerce un control efectivo sobre las empresas de telecomunicaciones y que su intervención es limitada.

Asimismo, aducen que el ente Regulador (OSIPTTEL), no actúa como mediador justo ante las situaciones problemáticas del usuario, porque si así fuese el caso, no habría incumplimientos normativos por parte de las empresas operadoras.

Por otro lado respecto **objetivo específico 1**, en referencia a los expedientes emitidos por el TRASU, se obtiene que:

La Supervisión y Resolución de Reclamos, el Ente Regulador supervisa el hecho en controversia, relacionados con facturación, cobros indebidos, falta de ejecución de bajas o suspensiones de servicio, calidad del servicio, entre otros, afectos de dar finalidad al proceso en base a la normativa establecida.

Asimismo, refieren que en primera instancia es evaluada por la empresa operadora (Movistar, Claro, Entel, etc.), y la Segunda instancia es competencia por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, además advierte que se revisa cuando el usuario apela una decisión de la empresa. En ese sentido el Procedimiento de fiscalización hacia las empresas operadoras deben justificar sus decisiones con documentación detallada como históricos de cortes y reactivaciones, registros de reclamos previos y contratos de servicio, sistemas internos de facturación a efectos de corroborar si los cobros fueron aplicados adecuadamente, como también la exigencia que las operadoras informen a los usuarios sobre cambios tarifarios y cobros adicionales con antelación.

Sin embargo, algunas resoluciones finalizan favoreciendo a las empresas operadoras, aduciendo que los cobros fueron realizados dentro de la normativa vigente.

Por otro lado, el ente regulador (OSIPTEL), actúa con limitaciones en la Fiscalización, lo que genera perjuicio e insatisfacción por parte de los usuarios, en ese contexto el ente regulador tiene la facultad de regular las tarifas y condiciones de servicio, las empresas pueden hacer ajustes a sus planes bajo el amparo de normativas, lo que limita el impacto de la supervisión.

También se evidencia a falta de Transparencia e información brindada a los usuarios que desconocen la normativa actual, lo que les genera dificultades al presentar reclamos o denuncias.

.

Respecto al **objetivo específico 2.** Los resultados de la entrevista, infieren que la gestión de reclamos y denuncias ha sido alarmante entre los usuarios, quienes manifestaron diversas dificultades en los procesos de atención. Asimismo, si bien cierto el ente regulador se rige a su normativa, pero en el momento de su ejecución, es deficiente en su mayoría de casos. La Existencia de casos que los usuarios han recibido respuestas rápidas, pero en su mayoría de los reclamos recepcionados, los tiempos de espera han sido prolongados, generando desconfianza en la capacidad de OSIPTEL, para gestionar y dar solución pronta.

Por otro lado, el problema más común mencionado por los usuarios, es la falta de un seguimiento adecuado a los reclamos y denuncias. Diversos usuarios infieren que, una vez presentada su reclamo o denuncia, no reciben información detallada sobre el progreso del caso y peor aún el control de plazos no respetados por parte del ente regulador, lo que genera que los usuarios sientan que no son respaldados ante a su problemática con la empresa operadora.

Además, existe poca difusión del Reglamento General de Usuarios de Servicios Públicos y la Ley N°29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, evidenciándose mediante la entrevista que la mayoría de usuarios desconocían la

citada normativa legal, lo que en consecuencia dificulta que puedan hacer valer sus derechos de manera efectiva..

Muchos entrevistados infieren que, si hubiera penalidades severas, las empresas operadoras estarían más comprometidas con el cumplimiento de la normativa. Sin embargo, a la fecha, la falta de sanciones ejemplares permite que las irregularidades se repitan sin que los consumidores puedan ver cambios.

El fortalecimiento de la coordinación entre OSIPTEL y otras entidades de defensa del consumidor también podría mejorar la gestión de denuncias. Una mayor colaboración con instituciones como INDECOPI permitiría abordar los casos con un enfoque más integral y garantizar que las operadoras cumplan con la normativa vigente.

De acuerdo a las resoluciones emitidas por el TRASU en relación **al objetivo específico 2**, se llegó a las siguientes conclusiones:

Expediente N° 0023412-2024/TRASU/ST-RA

El caso demuestra la función fiscalizadora de OSIPTEL en la protección del usuario cuando el servicio prestado no se ajusta a las condiciones pactadas. Además, resalta la importancia de la supervisión de la calidad del servicio de internet.

Expediente N° 0019827-2024/TRASU/ST-RA

Se evidencia la aplicación del derecho de los consumidores a contratar solo aquellos servicios que expresamente aceptan, conforme al Reglamento General de Usuarios. Cabe señalar que el presente caso resalta la exigencia de consentimiento del usuario previo en alguna modificación del servicio.

Expediente N° 0008734-2024/TRASU/ST-RA

El presente caso demuestra la necesidad de que las empresas operadoras cumplan con los protocolos de notificación antes de suspender un servicio. Asimismo El ente regulador (OSIPTEL) actúa como garante del derecho de los usuarios a recibir información oportuna sobre cambios en su servicio.

Expediente N° 0016745-2024/TRASU/ST-RA

Este caso demuestra el compromiso del ente regulador con la libre competencia en el mercado de telecomunicaciones y la protección del derecho del consumidor al migrar de operador sin algún impedimento o restricción.

Asimismo, refleja la gestión de denuncias en OSIPTEL presentando deficiencias que afectan a los usuarios, en ese sentido hace énfasis en fortalecer la fiscalización de las operadoras.

Respecto, el **objetivo específico 3**. Conforme al resultado obtenido por los entrevistados, permitió identificar varios factores que generan demoras en la resolución de reclamos y denuncias. Uno de los factores sería la falta de personal dentro del establecimiento situado en la Ciudad de Tacna, que consta solo de dos orientadores lo que limita su capacidad ante la creciente cantidad de reclamos y denuncias presentadas.

Además argumentan la falta de control sobre los tiempos de respuesta de las operadoras de telecomunicaciones, bajo esa premisa muchas empresas operadoras han prolongado deliberadamente los procesos de reclamo, en brindar una solución eficaz, y así vulnerar los derechos del consumidor.

Además, se identificó en algunos casos fueron derivados a OSIPTEL – LIMA, a efectos emitir su resolución, generando prolongados tiempos de espera.

Se tiene entendido que los tipos de casos son diferentes, partiendo de esa premisa, el ente regulador lo declara compleja, pero al derivarse una Sede de otra ciudad, dificulta la comunicación hacia al usuario.

Otro aspecto relevante es la falla de herramientas digitales, si bien es cierto existe una plataforma “Checa tu caso” pero presenta fallas en el registro de usuarios y desactualizaciones, la mejora de este mecanismo o existencia de otras herramientas digitales es primordial para monitorear el avance de trámites en tiempo real dificulta la transparencia del proceso y genera frustración en los usuarios que no saben en qué etapa se encuentra su reclamo ni cuánto tiempo más deben esperar para una solución.

Por otro lado, de acuerdo las resoluciones emitidas por el TRASU respecto al objetivo específico 3, se obtiene:

Expediente N° 0032145-2024/TRASU/ST-RA

En el presente caso, se muestra la falta de información clara y coherente desde la primera instancia desde el inicio del reclamo genera demoras, ya que la empresa operadora puede presentar información de manera fraccionada, prolongando el proceso de decisión de OSIPTEL.

Expediente N° 0028763-2024/TRASU/ST-RA

En el presente caso, se evidencia la falta de una respuesta oportuna por parte de las empresas operadoras que genera dilaciones, en consecuencia afecta el cumplimiento de los plazos normativos.

Expediente N° 0019328-2024/TRASU/ST-RA

En el presente expediente se evidencia el tiempo prolongado que habría actuado algunos operadores afectan directamente el tiempo de resolución de los reclamos, ya que en la entidad reguladora (OSIPTEL) debe evaluar cada nueva apelación antes de emitir una decisión definitiva.

Expediente N° 0014567-2024/TRASU/ST-RA

En el presente expediente se contrasta la falta de recursos operativos pueden generar retrasos en gestión del ente regulador respecto a los reclamos y denuncias presentados por usuarios, resaltando la necesidad de fortalecer la capacidad operativa de OSIPTEL en calidad de ente regulador.

En el aspecto general sobre los expedientes, se evidencia factores como la Falta de documentación completa desde el inicio del proceso, retrasos en la fiscalización técnica, en base a lo última premisa, los operadores argumentan problemas logísticos para evitar fiscalizaciones inmediatas, esto impacta esencialmente en la resolución de los casos, ya que el ente regulador no puede emitir una decisión sin la verificación debida.

En función a lo señalado, se analizará a profundidad sobre los reclamos y denuncias presentadas por usuarios de la ciudad de Tacna, situándose en última instancia, debido al recurso de apelación presentado por los mismos usuarios,

siendo resuelto a través del TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE USUARIOS.

EXPEDIENTE N° 0000342-2024/TRASU/ST-RA

CÓDIGO DE RECLAMO: 230445768

MOTIVO DEL RECLAMO: Un cliente presentó un reclamo relacionado con el cobro de un importe por reconexión de servicio sin su consentimiento siendo el monto ascendente a S/10.00 nuevos soles.

HECHOS PRINCIPALES:

La empresa América Móvil Perú S.A.C. facturó S/ 10.00 nuevos soles por concepto de reconexión debido a la suspensión del servicio por falta de pago del recibo correspondiente.

Ahora bien, dicha acción se fundamenta conforme al Artículo 68° de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por OSIPTEL, que establece que la empresa operadora debe reactivar el servicio una vez que se haya pagado la totalidad de la suma adeudada y los intereses correspondientes. Además, se menciona que la empresa puede aplicar una tarifa por reconexión.

El TRASU analizó el "Histórico de Cortes y Reactivaciones" y el "Histórico de Estado de Cuenta" del cliente, confirmándose que la suspensión del servicio se debió a la falta de pago del recibo N° SB02-0114552191, cuyo vencimiento fue el 11 de octubre de 2023. Lo mencionado respalda la acción de la empresa operadora en suspender el servicio por deuda, conforme a lo establecido en la normativa.

Respecto al Pronunciamiento del TRASU:

El Trasú declaró infundado el reclamo del cliente, ya que se demostró que la empresa actuó conforme a la normativa vigente al cobrar el importe por reconexión tras la suspensión del servicio por falta de pago. Se destacó que el cliente no había cumplido con sus obligaciones de pago, lo que justifica el cobro realizado. Asimismo el TRASU determinó que el motivo del reclamo no era procedente, dado que se

basaba en la falta de pago y la normativa permite a la empresa cobrar por reconexión en tales casos. Esto resalta la importancia de que los usuarios cumplan con sus obligaciones contractuales para evitar interrupciones en el servicio.

CONCLUSIÓN:

El TRASU ratificó la posición de América Móvil respecto a su actuación en el caso, destruyendo las alegaciones del usuario sobre la suspensión del servicio y el cobro de reconexión. Por ende, el tribunal aconsejó continuar con el cobro debido y solicitó que se declare infundada la apelación interpuesta por el cliente.

LISTA DE CRITERIOS – EVALUACIÓN DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU RECAIDA EN EL EXPEDIENTE: 0000342-2024/TRASU/ST-RA

CRITERIOS	SI	NO
El tema de interés está relacionado o pertenece al área de estudios.	X	
<u>Esta</u> redactado de forma clara y coherente.	X	
La redacción y ortografía son correctas.	X	
El contenido obtenido es enriquecedor y promueve la profundización de la investigación.	X	
Existe Coherencia en los temas desarrollados.	X	
Muestra profundidad en el análisis.	X	
Es relevante y coherente las justificaciones presentadas.	X	
Se precisa con datos evidentes la situación problemática observada	X	

EXPEDIENTE N° 0015813-2024/TRASU/ST-RA

CODIGO DE RECLAMO: FC-385893-2024

MOTIVO: El recurso de apelación presentado por un cliente de Telefónica del Perú S.A.A, de la ciudad de Tacna, que manifiesta su disconformidad con el cobro de una penalidad por un monto de S/ 558.27. nuevos soles. Dicho cobro generado es en razón al incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de

adquisición de un equipo, específicamente tras la portabilidad del servicio a otro operador antes de cumplir con el tiempo de permanencia acordado.

HECHOS PRINCIPALES:

El cliente adquirió un equipo (SAMSUNG GXY A54) con un plan que incluía un beneficio económico, sujeto a un tiempo de permanencia. Al solicitar la portabilidad del servicio antes de que finalizara dicho tiempo, se generó el cobro de una penalidad.

Cabe señalar, que conforme al artículo 28.1 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece el procedimiento para la atención de reclamos. La resolución de primera instancia y la normativa de OSIPTEL (**Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL**) se citan como base para justificar el cobro de la penalidad.

Respecto al pronunciamiento del TRASU:

Conforme al análisis exhaustivo del expediente, se declaró infundado el reclamo del cliente, debido a que se comprobó que la portabilidad se realizó el 11/05/2024, lo que efectivamente incumplió las condiciones del contrato, habilitando el cobro de la penalidad.

Se verificó que el cliente fue informado adecuadamente sobre los términos del contrato y la penalidad asociada, a pesar de la diferencia de fechas en la documentación presentada.

CONCLUSION:

La resolución del TRASU, se basó en la verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos y la normativa vigente. En el presente caso la empresa Telefónica del Perú S.A.A, justificó el cobro de la penalidad dicha decisión se fundamenta en la normativa de OSIPTEL y en la correcta aplicación de los términos contractuales acordados entre el cliente y la empresa.

LISTA DE CRITERIOS – EVALUACIÓN DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU RECAIDA EN EL EXPEDIENTE: 0015813-2024/TRASU/ST-RA

CRITERIOS	SI	NO
El tema de interés está relacionado o pertenece al área de estudios.	X	
<u>Esta</u> redactado de forma clara y coherente.	X	
La redacción y ortografía son correctas.	X	
El contenido obtenido es enriquecedor y promueve la profundización de la investigación.	X	
Existe Coherencia en los temas desarrollados.	X	
Muestra profundidad en el análisis.	X	
Es relevante y coherente las justificaciones presentadas.	X	
Se precisa con datos evidentes la situación problemática observada	X	

EXPEDIENTE N° 0011519-2024/TRASU/ST-RA)

CODIGO DE RECLAMO N°: 240080148

MOTIVO DEL RECLAMO: El presente caso corresponde a un procedimiento de apelación ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) de OSIPTEL, interpuesto por un usuario de la ciudad de Tacna, en contra de América Móvil Perú S.A.C. (Claro), relacionado con un reclamo por facturación y cobro indebido en concepto de suspensión y reconexión del servicio.

HECHOS PRINCIPALES:

El usuario manifestó disconformidad con el cobro de S/ 78.12 (sin IGV) correspondiente a un recibo emitido el 4 de febrero de 2024. dicho monto incluía cargos por reconexión y facturación del servicio correspondiente al mes de febrero de 2024.

El usuario argumenta que había solicitado la suspensión temporal del servicio durante los meses de enero y febrero, y que no se le informó adecuadamente sobre los costos de reconexión.

Ahora bien, la decisión en primera instancia (América Móvil) declaró el reclamo como infundado, argumentando que la suspensión se realizó correctamente del 3 de enero al 3 de febrero de 2024. La reconexión automática y el cargo de S/ 30.00 por este concepto fueron informados al usuario al momento de solicitar la suspensión. Cabe señalar que la facturación adicional correspondía a los días en que el servicio estuvo activo tras la reconexión.

En vista de lo actuados, el usuario interpuso un recurso de apelación el 10 de abril de 2024, solicitando que se declare procedente su reclamo y se anulen los cobros adicionales por reconexión y servicio. En base al **Artículo 6 Principio de presunción de veracidad establecido Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General)**.

Respecto al Pronunciamiento del TRASU:

Que, mediante Resolución N° 0019226-2024-TRASU/OSIPTEL, resuelve a favor del usuario, disponiendo que América Móvil (CLARO), determinando que América Móvil no cumplió con demostrar fehacientemente que informó al usuario sobre el cobro de S/ 30.00 nuevos soles, por concepto de reconexión al momento de solicitar la suspensión del servicio. Lo que constituye una infracción al derecho de información del usuario.

Además, el tribunal consideró que los días facturados correspondientes al mes de febrero de 2024 no deberían haberse incluido en el recibo, ya que el servicio estuvo suspendido según lo solicitado por el usuario. En consecuencia se ordenó a América Móvil emitir notas de crédito y ajustar el saldo del usuario por un total de S/ 101.22 (incluido IGV).

CONCLUSION:

El reclamo del usuario contra América Móvil Perú S.A.C. se centró en la facturación incorrecta tras una solicitud de suspensión del servicio, que, según el cliente, no

fue ejecutada adecuadamente. A pesar de que la resolución de primera instancia declaró infundado el reclamo, el usuario interpuso un recurso de apelación. Posteriormente, la operadora ajustó la factura, emitiendo notas de crédito por un monto disputado, lo que sugiere un reconocimiento parcial de la situación, aunque la legalidad del procedimiento se ha mantenido de acuerdo con lo estipulado por la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y las normativas del OSIPTEL.

LISTA DE CRITERIOS – EVALUACIÓN DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU RECAIDA EN EL EXPEDIENTE:0011519-2024/TRASU/ST-RA

CRITERIOS	SI	NO
El tema de interés está relacionado o pertenece al área de estudios.	X	
<u>Esta</u> redactado de forma clara y coherente.	X	
La redacción y ortografía son correctas.	X	
El contenido obtenido es enriquecedor y promueve la profundización de la investigación.	X	
Existe Coherencia en los temas desarrollados.	X	
Muestra profundidad en el análisis.	X	
Es relevante y coherente las justificaciones presentadas.	X	
Se precisa con datos evidentes la situación problemática observada	X	

EXPEDIENTE N° 0007247-2024/TRASU/ST-RA

CODIGO DE RECLAMO N°240030117

MOTIVO DEL RECLAMO: El usuario cuestiona el cobro de **S/ 45.68** en el recibo N° SB02-0130194834 (emitido el 25/12/2023), alegando que el **cambio de plan tarifario** fue realizado sin su consentimiento.

HECHOS PRINCIPALES:

Visto en primera instancia la empresa (América Móvil), declaró el reclamo **infundado**, argumentando que el cambio tarifario fue notificado al usuario y ofrecía beneficios adicionales como más datos móviles.

En consecuencia, el usuario actuó presentando una apelación ante el **TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios)**, señalando que nunca autorizó el cambio ni fue informado correctamente, conforme lo establecido **Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General**, Artículo 6 que menciona el Principio de Presunción de Veracidad y el artículo Artículo N°88 del mismo cuerpo legal, que señala la obligación de la debida Notificación Eficaz.

En Atención, a la Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones mediante la **Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL**, Anexo N°5 Numeral 2.1: indica que las empresas operadoras no pueden realizar modificaciones unilaterales a los contratos de abonados, salvo que sean más beneficiosas y siempre que el usuario sea **informado previamente**.

Respecto al Pronunciamiento del TRASU:

- Se declaró fundado el reclamo del usuario, concluyendo que América Móvil vulneró su derecho a ser informado y que el cambio tarifario no fue autorizado.
- Emitir una **nota de crédito** para anular el cobro de **S/ 45.68**.
- Garantizar que futuras modificaciones tarifarias sean informadas y aceptadas por los usuarios, de acuerdo con las normas de OSIPTEL.

CONCLUSIÓN:

El presente caso refleja una infracción de los derechos del usuario por parte de América Móvil, al modificar unilateralmente su plan tarifario sin notificación adecuada ni consentimiento. Por lo que el **TRASU**, basándose en la normativa vigente, resolvió a favor del usuario y protegió sus derechos de información y

transparencia. En consecuencia dicha empresa está obligada a rectificar el cobro y mejorar sus prácticas para evitar futuras infracciones.

LISTA DE CRITERIOS – EVALUACIÓN DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU RECAIDA EN EL EXPEDIENTE:0007247-2024/TRASU/ST-RA

CRITERIOS	SI	NO
El tema de interés está relacionado o pertenece al área de estudios.	X	
<u>Esta</u> redactado de forma clara y coherente.	X	
La redacción y ortografía son correctas.	X	
El contenido obtenido es enriquecedor y promueve la profundización de la investigación.	X	
Existe Coherencia en los temas desarrollados.	X	
Muestra profundidad en el análisis.	X	
Es relevante y coherente las justificaciones presentadas.	X	
Se precisa con datos evidentes la situación problemática observada	X	

VI. DISCUSIÓN

6.1 Discusión de los resultados:

Según los resultados obtenidos evidentemente, se discute la información obtenida durante el proceso de desarrollo, se discuten los datos obtenidos de las entrevistas, así como la teoría recopilada, los objetivos de investigación planteados y el contexto.

Los resultados de las entrevistas realizadas en forma aleatoria a los usuarios de telecomunicaciones evidencian que los usuarios enfrentan problemas significativos en la atención de sus reclamos ante OSIPTEL, especialmente en casos de usurpación de identidad. Se observa una percepción negativa sobre la claridad de los procedimientos, debido a la dependencia de la oficina central en Lima, lo que genera demoras en la resolución de los casos. Además, se destaca que, a pesar de los largos tiempos de espera para una respuesta, los usuarios deben continuar pagando la facturación, lo que representa una carga injusta para ellos.

Asimismo, se identifica una falta de acceso a información adecuada sobre el estado de los casos, lo que genera incertidumbre entre los usuarios. La centralización de las funciones en Lima y la inadecuada distribución de responsabilidades son señaladas como las principales causas de la demora en los procesos. Además, se observa un desconocimiento general sobre la Ley N° 29571, lo que resalta la necesidad de fortalecer la difusión de los derechos de los consumidores para garantizar su protección.

Por último, la percepción sobre el rol de OSIPTEL como mediador es crítica, ya que algunos consideran que no actúa de manera justa y que las empresas de telecomunicaciones no son fiscalizadas debidamente. Como solución, se propone que OSIPTEL sea más independiente y brinde mayor soporte a los usuarios, además de implementar

mecanismos que agilicen la resolución de los casos. La celeridad en la atención es vista como un aspecto clave para evitar que los usuarios sean perjudicados mientras sus reclamos están en trámite.

Hernández et al. (2024) analizan el mercado de telecomunicaciones en Colombia y resaltan problemas en la regulación, algo similar a lo que ocurre con OSIPTEL en Perú. En mi investigación, los usuarios perciben que la centralización en Lima hace que los procesos sean más lentos, mientras que en Colombia el problema es la falta de competencia debido a la concentración del mercado. Además, en ambghbhhnhnhnnnnnmnmos países se percibe una supervisión insuficiente a las empresas operadoras: en Perú, los usuarios se quejan de cobros indebidos y trámites complicados, mientras que en Colombia, la dominación del mercado por unas pocas compañías afecta la calidad del servicio. Esto sugiere que una regulación más estricta y descentralizada ayudaría a mejorar la equidad y la protección al consumidor.

Las diferencias entre ambos estudios están en el enfoque y las soluciones propuestas. Mi investigación en Tacna analiza la experiencia de los usuarios con los tiempos de respuesta y la claridad de los procedimientos, mientras que el estudio colombiano usa indicadores como el HHI para medir la concentración del mercado. En cuanto a soluciones, en Perú se sugiere que OSIPTEL tenga mayor independencia para agilizar los procesos y mejorar la comunicación, mientras que en Colombia se plantea el uso de inteligencia artificial para prevenir monopolios. En conclusión, aunque ambas investigaciones identifican problemas en la regulación y fiscalización, mi estudio se enfoca en la percepción del usuario, mientras que el colombiano analiza la competencia en el mercado. Ambas perspectivas pueden complementarse para mejorar la regulación en América Latina.

Además, se analizaron 04 resoluciones emitidas por el TRASU, encontrando similitudes con Hernández et al. (2024) sobre la regulación en telecomunicaciones en América Latina. En Perú, la centralización en Lima ralentiza los procesos de OSIPTEL, mientras que en Colombia la concentración del mercado limita la competencia. Ambos países comparten una supervisión insuficiente a las operadoras, afectando la calidad del servicio. Mientras el estudio colombiano usa indicadores como el HHI, esta investigación en Tacna se enfoca en la percepción del usuario. Como solución, en Perú se plantea mayor independencia de OSIPTEL y en Colombia el uso de inteligencia artificial, resaltando la necesidad de mejorar la regulación en la región.

Cantillana (2020) Cantillana (2020) señala que en Chile la regulación sobre protección de datos personales es deficiente, ya que no hay un organismo especializado que controle su cumplimiento, lo que genera inseguridad sobre la privacidad de la información. Esto se relaciona con lo encontrado en el estudio sobre OSIPTEL en Tacna (2024), donde los usuarios desconfían de la supervisión a las empresas de telecomunicaciones y creen que la falta de control permite abusos y demoras en la atención de reclamos. En ambos casos, se evidencia la necesidad de proteger a los usuarios de telecomunicaciones. Además, coinciden en que las entidades reguladoras no son suficientemente capaces para fiscalizar a las empresas de telecomunicaciones. Siendo así que en el País de Chile, las empresas operadoras pueden negar el acceso a información aduciendo protección de datos, lo que dificultaría su supervisión. En la ciudad de Tacna, se observa que los operadores muchas veces actúan sin control riguroso, dejando a los usuarios en una situación de vulnerabilidad.

Sin embargo, Cantillana analiza el problema desde lo jurídico, revisando normativas y procesos administrativos, mientras que el estudio en Tacna se centra en la experiencia de los usuarios con la calidad del servicio y

la actuación jurídica del Tribunal de Apelación de Sanciones (TRASU), en merito a los recursos de apelación presentados por usuarios.

En cuanto a soluciones, Cantillana propone actualizar la normativa y crear una entidad supervisora independiente en Chile, mientras que en Tacna los usuarios sugieren descentralizar OSIPTEL y agilizar la atención de reclamos. En conclusión, aunque ambos estudios abordan temas distintos, comparten la preocupación por una regulación más efectiva, mostrando cómo las deficiencias normativas pueden afectar tanto el marco legal como la experiencia real de los ciudadanos.

Respecto al análisis documental obtenido de las 04 resoluciones emitidas por el TRASU, se evidencia una relación con lo señalado por Cantillana (2020) sobre la regulación en Chile. En Tacna, los usuarios desconfían de la supervisión de OSIPTEL a las operadoras y sienten que la falta de control permite abusos y demoras en los reclamos, algo similar a lo que ocurre en el país de Chile con la protección de datos personales, donde la ausencia de un organismo especializado genera incertidumbre sobre la privacidad de la información. En ambos casos, la falta de fiscalización deja a los ciudadanos en una situación vulnerable frente a las empresas. Sin embargo, mientras Cantillana analiza el problema desde lo jurídico, proponiendo actualizar la normativa y crear un ente supervisor en Chile, en Tacna los usuarios sugieren descentralizar OSIPTEL y mejorar la rapidez en la atención de reclamos. Esto evidencia que ambos estudios resaltan la misma controversia el cual es fortalecer la regulación para brindar mayor protección a los usuarios.

Yparraguirre (2020) refiere que los mecanismos de solución anticipada ante reclamos fueron creados para agilizar la atención a los usuarios de telecomunicaciones, evitando demoras innecesarias. Sin embargo, en la práctica, las operadoras no lo aplican de manera eficiente, lo que ha generado un aumento en los reclamos a OSIPTEL. Esto coincide con los resultados obtenidos en Tacna (2024), donde los usuarios se manifiestan su desconformidad en la gestión de OSIPTEL, haciendo

énfasis por el tiempo prolongado en emitir una solución. Además, en ambas investigaciones se evidencia que OSIPTEL, no fiscaliza de manera adecuada a las empresas operadoras, permitiendo que continúen con prácticas perjudiciales hacia los usuarios.

Por otro lado, existen diferencias en el enfoque y las soluciones propuestas. Yparraguirre analiza el problema desde la normativa y su implementación, mientras que el estudio en Tacna, se enfoca en la experiencia de los usuarios y el análisis documental de (04) resoluciones emitidas por el TRASU.

Respecto a las soluciones, Yparraguirre sugiere que las empresas operadoras deben aplicar mecanismos de solución anticipada para descongestionar el sistema, mientras que en Tacna los entrevistados sugieren descentralizar OSIPTEL y mejorar la rapidez y transparencia en la atención. En conclusión, ambas investigaciones muestran que el sistema de reclamos no está funcionando bien, ya sea por fallas en la regulación o por la percepción de ineficiencia, reforzando la necesidad de mejorar tanto la supervisión como la operatividad del sistema.

Ambos estudios concluyen que el sistema de reclamos es ineficiente y requiere mejoras tanto en la regulación como en su implementación para garantizar un servicio más ágil y efectivo.

Delgado (2021) refiere la falta de coordinación entre INDECOPI y OSIPTEL, lo que dificulta la resolución de reclamos por defectos en equipos de telecomunicaciones, generando confusión entre los usuarios sobre cuál entidad debe atender sus casos, lo mencionado se relaciona con el estudio en Tacna (2024), donde los usuarios manifiestan su molestia por la evidente lentitud en la atención de sus reclamos. Ambas investigaciones refieren la poca coordinación entre las instituciones lo que perjudica la protección de los derechos del consumidor. Además, resaltan que la supervisión por parte de OSIPTEL, no es eficiente para que las empresas operadoras atiendan de manera idónea.

Por otro lado, Delgado analiza el problema desde el ámbito normativo y resalta la necesidad de fortalecer la colaboración entre INDECOPI y OSIPTEL para mejorar su eficiencia respecto a los reclamos. En cambio, el estudio en Tacna se centra en evidenciar los factores que generan demora, la falta de una fiscalización severa, el desconocimiento de la ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Usuario y la gestión de parte de OSIPTEL. Asimismo, se analiza el problema desde una perspectiva jurídica, examinando expedientes sobre el procedimiento de reclamos y la resolución de la misma en su última instancia (TRASU).

Castro (2022) infiere que la regulación de empresas operadoras debe adaptarse a las nuevas formas de publicidad, como los mensajes comerciales que habrían insertado antes de conectar llamadas, cuestionando la afectación hacia los usuarios. Mientras que en el estudio en Tacna (2024), se centra en evidenciar factores que generan demora, la falta de una fiscalización severa y la gestión de parte de OSIPTEL. Asimismo, se analiza el problema desde una perspectiva jurídica, examinando expedientes sobre el procedimiento de reclamos y la resolución de la misma en su última instancia (TRASU).

En ambas investigaciones, infieren que las empresas de telecomunicaciones pueden imponer condiciones desfavorables a los usuarios sin una fiscalización efectiva.

Castro sugiere que se limiten las competencias de OSIPTEL e INDECOPI para evitar vacíos normativos y dar prioridad la protección del consumidor. En ese contexto, investigación en la ciudad de Tacna, se sugiere descentralizar OSIPTEL, agilizar los procesos y fortalecer la atención de reclamos. Mientras uno se enfoca en la necesidad de cambios regulatorios, el otro resalta la urgencia de mejoras operativas. Ambas investigaciones resaltan que, más allá de la normativa, es esencial fortalecer la fiscalización y gestión operativa para proteger mejor los derechos de los usuarios.

Pesantes (2022) refiere la vulneración del debido procedimiento en los reclamos de telecomunicaciones es un problema recurrente, además muestra la falta de respuesta oportuna y la deficiente notificación de procedimientos generan incertidumbre en los usuarios.

Mientras que la investigación realizada en Tacna (2024), los usuarios argumentan demoras en la resolución de sus casos, la falta de claridad en el estado de sus casos y el desconocimiento de la ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Usuario. Además de evidenciar los factores que generan demora, la falta de una fiscalización severa y la gestión de parte de OSIPTEL.

Ambos estudios, coinciden en analizar el problema desde una perspectiva jurídica, examinando expedientes de quejas y apelaciones. Además de plantear sanciones mas severas a las empresas que incumplen los plazos.

Castillo (2023) argumenta que el derecho a la debida motivación es esencial en los reclamos de telecomunicaciones, indicando que existen resoluciones que carecen de fundamentación. Lo señalado coincide con la investigación realizada en Tacna (2024), donde los usuarios expresan su molestia por la falta de asesoramiento y seguimiento de casos tanto de las empresas operadoras como de OSIPTEL.

Además comparten el mismo enfoque examinando el problema desde una perspectiva jurídica, analizando expedientes específicos y la interpretación del derecho a la debida motivación.

Castillo propone mayor rigurosidad en la exigencia de fundamentación en las resoluciones, mientras que en la investigación Tacna (2024), sugiere descentralizar OSIPTEL, optar herramientas digitales para el seguimiento de casos, mejorar la comunicación y transparencia en la atención.

Palomino (2023) analiza el impacto de la modificación de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

en la contratación de servicios y equipos en Cusco, además señala que la ausencia de principios éticos en las empresas operadoras ha deteriorado la confianza de los consumidores, mientras que en la investigación de Tacna (2024) refiere que el ente regulador no fiscaliza eficientemente, por lo que las operadoras abusan de ello y vulneran los derechos de los usuarios regulado en la Ley N° 29571 Código de Protección del Consumidor. Además de evidenciar los factores que generan demora, y la gestión de parte de OSIPTEL.

Palomino propone optimizar la normativa para mejorar la transparencia en la contratación, mientras que en la investigación de Tacna se plantea la descentralización de OSIPTEL, optar herramientas digitales para el seguimiento de casos, mejorar la comunicación y transparencia en la atención. Ambos estudios señalan que es primordial fortalecer la regulación y supervisión para efectos de garantizar protección a los consumidores.

Gambini (2023) menciona que la vulneración del principio del debido procedimiento influye directamente en la deficiente atención de reclamos por el servicio de telefonía móvil ante OSIPTEL en Tacna. Esto coincide con los hallazgos del estudio, Tacna, 2024, donde los consumidores manifiestan la falta de respuesta por parte de OSIPTEL y las operadoras, sobre el estado de los casos. Ambos estudios coinciden en el análisis de resoluciones administrativas y normativas, con un enfoque jurídico, mediante la revisión documental de casos/expedientes concretos, la falta de fiscalización y el incumplimiento de los procedimientos administrativos que afectan la protección de los derechos del consumidor.

Por otro lado, la investigación en Tacna se basa en un enfoque cualitativo centrándose en los factores que generan demoras en la resolución de sus casos, la falta de comunicación entre el ente regulador , la empresas operadoras y el usuario en el estado de sus casos y el

desconocimiento de la ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Usuario.

Gambini Anahua propone fortalecer la aplicación del principio del debido procedimiento mediante una fiscalización más estricta y sanciones para las empresas que incumplen las normativas. Por otro lado, en el estudio de Tacna, 2024, propone que OSIPTEL debería descentralizarse y a efectos de agilizar la resolución de reclamos, y aumentar el personal que asesora a los usuarios debido al aumento de problemas ante las operadoras.

Flores (2018) sostiene en su investigación la gestión interna de OSIPTEL influye en la percepción y satisfacción de los usuarios en Tacna, destacando que la eficiencia en el proceso administrativo es un factor clave en la confianza de los ciudadanos. Lo referido coincide con los hallazgos del estudio en Tacna, 2024, en ese contexto los usuarios expresan falta de celeridad en la resolución de reclamos, lo que genera un impacto negativo ante la entidad reguladora. Ambas investigaciones mencionan la ausencia de una atención eficiente proponiendo mejorar la estructura organizativa a efectos de optimizar la experiencia del usuario.

Por otro lado Flores (2018) adopta un enfoque cuantitativo, basado en modelos de satisfacción del usuario y análisis estadístico, concluyendo que una mala planificación y ejecución de los procedimientos generan descontento, mientras que el estudio en Tacna, 2024, adopta un enfoque cualitativo, resaltando problemáticas como el desconocimiento de la Ley N° 29571, factores que generan demoras en la resolución de sus casos, la falta de comunicación entre el ente regulador, la empresas operadoras y el usuario en el estado de sus casos, además de examinar el problema desde una perspectiva jurídica, analizando expedientes específicos .

Flores (2018) propone optimizar los procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio, mientras que el estudio en Tacna, 2024, propone agilizar los plazos de resolución de reclamos y brindar mayor transparencia en la comunicación con los consumidores. Concluyendo

en la necesidad de mejorar el sistema de reclamos a efectos de fortalecer la confianza de los ciudadanos en OSIPTEL.

Acero (2018) analiza la incidencia de los medios de orientación en la satisfacción de los usuarios de la oficina desconcentrada de OSIPTEL en Tacna, concluyendo que, aunque existe una relación significativa entre ambas variables, esta incidencia es baja (8.5%), indicando que los medios de orientación no son determinantes en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio. Mientras en la investigación en Tacna, 2024, evidencia los factores que generan demora, la falta de una fiscalización severa, el desconocimiento de la ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor y la gestión de parte de OSIPTEL. Asimismo, analiza el problema desde una perspectiva jurídica, examinando expedientes sobre el procedimiento de reclamos y la resolución de la misma en su última instancia (TRASU).

Ambos estudios coinciden en que, si bien OSIPTEL cuenta con mecanismos de orientación, no son efectivos en su totalidad.

Por otro lado, mientras que Acero realiza un análisis cuantitativo y estadístico para medir la relación entre los medios de orientación y la satisfacción del usuario, el estudio en Tacna, 2024, en un enfoque cualitativo y un análisis al problema desde una perspectiva jurídica.

Acero (2018) sugiere mejorar los medios de orientación para incrementar su impacto en la satisfacción de los usuarios, mientras que el estudio de 2024, plantea la descentralización de OSIPTEL y una mayor celeridad en la atención de reclamos más personal capacitado a fin de asesorar adecuadamente al usuario y plataformas digitales que contribuya al seguimiento de casos.

Ambos estudios destacan la necesidad de fortalecer la comunicación y garantizar que los mecanismos de orientación realmente optimicen la experiencia del usuario.

CONCLUSIONES :

- 1- La atención de reclamos y denuncias en OSIPTEL presenta deficiencias respecto al tiempo prolongado en la solución de controversia, como también a la debida la fiscalización a las empresas operadoras además de presentar deficiencias resaltan la necesidad de fortalecer la regulación actual y los mecanismos de control para garantizar que las empresas de telecomunicaciones cumplan con los estándares de calidad y los derechos de los consumidores.
- 2- La supervisión efectuada por OSIPTEL, sobre las empresas de telecomunicaciones en Tacna, presenta deficiencias, además los usuarios refieren que las empresas operadoras continúan implementando prácticas perjudiciales sin recibir sanciones severas. Además, la falta de una supervisión descentralizada limita la capacidad de respuesta ante reclamos y denuncias, permitiendo que las empresas operadoras manejen los casos con demoras y sin una atención adecuada.
- 3- Los usuarios señalan la existencia de problemas en la gestión, claridad y accesibilidad de los procedimientos administrativos por parte del ente regulador, así como una falta de estrategias a efectos de ejercer sus derechos conforme a la Ley N° 29571. Además, la dependencia de la oficina central en Lima que limita la eficiencia del proceso, lo que genera una percepción de ineficacia y desconfianza en la entidad reguladora.
- 4- Los factores que generan demoras en la resolución de reclamos y denuncias ante OSIPTEL en Tacna, por poco personal capacitado en su sede Tacna además de la centralización de los procedimientos en el departamento de Lima, y la ausencia de mecanismos de seguimiento eficientes. Aunque existen plazos normativos establecidos, la evidencia recopilada sugiere que en muchos casos no se cumplen o se extienden innecesariamente, perjudicando a los usuarios que deben seguir pagando por servicios con los que no están conformes.

RECOMENDACIONES:

- 1.-OSIPTEL, debe extender sus facultades en su sede Tacna con mayor autonomía y recursos a efectos de brindar una excelente atención a los usuarios.
- 2.-Reforzar la fiscalización sobre las operadoras para garantizar que cumplan con los plazos de respuesta establecidos asimismo se recomienda la creación de sanciones más severas para aquellas empresas que dilaten intencionalmente la solución de los casos, con el objetivo de reducir la cantidad de reclamos prolongados sin motivo justificado.
- 3.- Para mejorar la gestión de denuncias, se recomienda que OSIPTEL refuerce la fiscalización de las operadoras y establezca sanciones más severas para aquellas empresas que no cumplan con sus obligaciones.
- 4.-OSIPTEL, debe Implementar plataformas digitales más eficientes con notificaciones automáticas para que los usuarios puedan seguir el estado de sus reclamos en tiempo real y así evitar tiempos prolongados de espera. Además de ampliar personal dentro de OSIPTEL, con el objetivo de que las denuncias y reclamos sean atendidas con mayor rapidez y eficiencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (diciembre de 2023). *Plataforma del estado Peruano*. Obtenido de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tic.pdf

Acero Chire, M. (2018). *Repositorio UNJBG*. Obtenido de Los medios de orientación inciden en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Tacna, periodo 2018:

<https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/581d0714-076e-4035-a21a-b25947312ec8>

Asociación peruana de telecomunicaciones . (10 de julio de 2024). *análisis del mercado de telecomunicaciones en peru perspectivas*. Obtenido de APTC:

<https://aptcp Peru.org/2024/07/10/analisis-del-mercado-de-telecomunicaciones-en-peru-perspectivas-2024-2032/#:~:text=El%20mercado%20peruano%20de%20telecomunicaciones,y%20Entel%20con%20un%2022%25.>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Regulación y Competencia en el Sector de Telecomunicaciones en América Latina. 28-36.

BANCO MUNDIAL. (2021). *NUEVOS MODELOS PARA EL ACCESO UNIVERSAL. DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. EN AMÉRICA LATINA*. Obtenido de

<https://documents1.worldbank.org/curated/pt/253421468300572608/pdf/408290SPANISH01rsal0Access01PUBLIC1.pdf>

Banco Mundial. (2021). Reporte de Desarrollo Mundial 2021: Datos y el futuro de la educación. 20-25.

Bilbao Ubillus, S. . (2018). *Las agencias regulatorias y su autonomía frente al Poder Ejecutivo*. Editorial Jurídica Nacional.

Cantillana Cerón, I. (2020). *Repositorio académico de la universidad de chile*.
Obtenido de Regulación de los órganos del Estado en materia de datos personales: análisis desde el caso Entel con Subsecretaría de Telecomunicaciones: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178383>

Cassagne, S. (2016). *Derecho administrativo económico. 5ª edición*. Editorial Jurídica de Chile.

Castillo Oria, J. (2023). *Repositorio institucional Universidad Norbert Wiener*.
Obtenido de derecho de la debida motivación en el procedimiento de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones Lima, 2023 (Expediente N°0025999-2023/TRASU/ST-RA):
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11626>

Castro Reynoso, J. (2022). *Repositorio de Tesis PUCP*. Obtenido de Análisis de las normas sectoriales de telecomunicaciones y protección al consumidor, a la luz del nacimiento de un nuevo soporte publicitario:
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22969>

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. (2022). *Instrucciones sobre cómo presentar una denuncia en telecomunicaciones*. Obtenido de <https://sede.cnmc.gob.es/tramites/audiovisual/quejas-o-denuncias-sobre-contenidos-audiovisuales>

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES. (2024). *CONATEL*.
Obtenido de <https://conatel.gob.ve/>

Congreso de la republica. (setiembre de 2019). *Ley N° 29571 - Ley de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/3462038-ley-29571>

CONGRESO DE LA REPUBLICA. (enero de 2019). *OSIPTEL*. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/osiptel/informes-publicaciones/6218389-informe-n-213-gal-2019>

Congreso de la republica del Perú. (2010). *Plataforma del estado peruano*.

Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

Congreso de la república del Perú. (julio de 2012). *Archivo digital de la legislación del Perú*. Obtenido de

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29904.pdf>

Delgado Seclen, G. (2021). *Repositorio Universidad Privada del Norte*. Obtenido de El principio de colaboración en el procedimiento de reclamación por defecto de equipo de telecomunicaciones y la protección de los derechos del consumidor: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28326>

Efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones. (2019). Obtenido de

<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/1813/1949>

Flores Colquehuanca, E. (2018). *Repositorio Universidad Privada de Tacna*.

Obtenido de Proceso Administrativo y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios del OSIPTEL en los Servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna 2018:

<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/696>

- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (2021). *Satisfacción y lealtad del cliente en el contexto de servicios: Un análisis comparativo*. Journal of Marketing.
- Gaceta jurídica. (2018). *ey N° 29571: Ley de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/COdigo%20de%20protecciOn%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf
- Gambini Anahua, K. (2023). *Repositorio Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de Vulneración del principio del debido procedimiento en la atención de reclamos por el servicio de telefonía móvil ante OSIPTEL de Tacna, 2023: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3423>
- Gestion.pe. (14 de julio de 2016). *Empresas deben "renovar repertorio" de críticas a cambios en Reglamento de Tarifas de Osiptel*. Obtenido de El Comercio: <https://archivo.gestion.pe/economia/aspec-empresas-deben-renovar-repertorio-criticas-cambios-reglamento-tarifas-osiptel-2165494>
- GOB.PE. (2024). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/institucional>
- GOBIERNO DEL PERÚ. (marzo de 2023). *GOB.PE*. Obtenido de <https://www.gob.pe/9193-organismo-supervisor-de-inversion-privada-en-telecomunicaciones-funciones-del-osiptel?>
- Gómez, F., & Rodríguez, V. (2016). *Derechos de los consumidores en el sector de telecomunicaciones: Comentarios al Reglamento General de Usuarios*. . Editorial Jurídica y Económica.
- González, R. . (2013). *Regulación de las telecomunicaciones en el Perú: Retos y perspectivas tras la Ley N° 29904*. Editorial Derecho y Sociedad.

- Gounaris, S. P., & Dimitriadis, S. . (2019). *La efectividad del tiempo de respuesta en la calidad de servicio al cliente*. International Journal of Service Industry Management.
- Gounaris, S. P., & Dimitriadis, S. (2019). *La efectividad del tiempo de respuesta en la calidad de servicio al cliente*. International Journal of Service Industry Management.
- Granda Adrián, G., & Moya Jácome, D. (2019). *Fidelización de los usuarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, sucursal Plaza Colonia, Guayaquil, basado en la teoría del marketing de servicios*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8512062>
- Guzmán Napurí, C. (marzo de 2024). *Blog escuela de posgrado Universidad continental*. Obtenido de
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/derechos-de-los-consumidores-peru>
- Hernández, M., & Rodríguez, A. (2020). Gestión de denuncias en servicios regulatorios: Un estudio de caso en telecomunicaciones. *Journal of Public Administration*, 112-130.
- Hokohama, F. (7 de octubre de 2024). *Reclamos a operadoras se redujeron en el primer semestre*. Obtenido de El comercio:
<https://rpp.pe/economia/economia/osiptel-reclamos-a-operadoras-se-redujeron-en-el-primer-semestre-esta-es-la-empresa-que-presento-mas-quejas-movistar-noticia-1589773?ref=rpp>
- Homburg, C., & Stock, R. M. (2019). *La gestión de quejas y la lealtad del cliente: Un enfoque multidimensional*. Journal of Business Research.

- Homburg, C., & Stock, R. M. (2019). *La gestión de quejas y la lealtad del cliente: Un enfoque multidimensional*. Journal of Business Research.
- INDECOPI. (2021). Informe sobre la Fiscalización de Empresas de Telecomunicaciones en Perú.
- Ismaya, R., Hamdani, I. S., & Nursahidin. (2024). The Power of Service Quality Influence on Community Satisfaction: Is Community Satisfaction Influenced By Service Quality? Asian Journal of Social and Humanities. *ResearchGate*, 2.
- Ivars-Nicolás, B. (julio de 2012). *Canales alternativos de acceso a la prensa española en internet. La noticia fuera del periódico*. Obtenido de El profesional de la información:
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2012.jul.11/17905>
- Loaiza Flower, R., & Jauregui, S. (2015). Evolución del mercado de telecomunicaciones móviles en el Perú. *OSIPTEL*.
- López Matzuoka, J. (2016). *La mejor protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, a partir de la regulación de OSIPTEL e INDECOPI*. Obtenido de Revista de Derecho Administrativo:
<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:VA6C2:58973726-f2ab-406e-adb6-c59f49953ad9>
- López, J., & García, C. . (2021). La gestión de quejas y reclamos en servicios públicos: Un análisis de la eficiencia en la resolución de problemas. *Revista de Gestión Pública y Administrativa*, 45-46.
- Manzanares García, C. (2010). *Regulación de las telecomunicaciones*. Editorial Dykinson.

- Ministerio de justicia. (junio de 2023). *OSIPTEL*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/media/ivzoihce/4-reglamento-de-calidad-del-servicio.pdf>
- Morales, L., & González, F. . (2022). El papel de la tecnología en la gestión de denuncias en organismos reguladores: Un enfoque práctico. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 70-85.
- Olarte, A., & Ríos, L. . (2015). Derechos de los usuarios en el marco de la Ley N° 29904: La protección de los consumidores de telecomunicaciones en Perú. *Revista Peruana de Derecho Constitucional*, 45-46.
- OSIPTEL. (2013). *Reglamento General de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N° 047-2013-CD/OSIPTEL)*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6883113/5949419-n-214-2024-cd-osiptel.pdf>
- OSIPTEL. (03 de agosto de 2018). *OSIPTEL*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/sector-telecomunicaciones-aporta-el-4-8-del-pbi-nacional/>
- OSIPTEL. (24 de abril de 2019). *Sanciones a Telefónica, Entel y Bitel por incumplir Compromisos de Mejora de Calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil*. Obtenido de Gerencia de Comunicación Corporativa: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-sanciono-a-telefonica-entel-y-bitel-por-incumplir-compromisos-de-mejora-de-calidad-en-la-prestacion-del-servicio-de-telefonía-movil/>

- OSIPTEL. (2020). Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias. 5-11.
- OSIPTEL. (2022). *Guía informativa sobre derechos de los usuarios y proceso de reclamos*. . Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-propone-implementacion-del-sistema-de-gestion-de-usuarios-de-servicios-publicos-de-telecomunicaciones/>
- OSIPTEL. (2022). *Manual de Procedimiento de Denuncias de Usuarios*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-y-empresas-operadoras-implementaran-sistema-que-automatizara-atencion-de-apelaciones-y-quejas-de-usuarios/>
- OSIPTEL. (2022). Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL. 50.
- OSIPTEL. (2022). *Normas y procedimientos para la atención de reclamos y denuncias de usuarios*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/guiasobrereclamos/>
- OSIPTEL. (2022). Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL y sus modificatorias. 28.
- OSIPTEL. (2022). Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL y sus modificatorias. 27-28.
- OSIPTEL. (2022). *Reglamento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del->

usuario/noticias/osiptel-aprobo-norma-que-impulsara-mejoras-en-la-atencion-de-reclamos-de-los-usuarios-ante-las-empresas-operadoras/

OSIPTEL. (2023). Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/guiasobrereclamos/>

OSIPTEL. (2023). *Informe sobre la gestión de reclamos y denuncias en el sector de telecomunicaciones*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/buscador-de-normas-y-regulaciones/?org=Todos+los+%C3%93rganos&cat=Todas+las+Materias&anio=Todos+los+A%C3%B1os&input=+Informe+sobre+la+gesti%C3%B3n+de+reclamos+y+denuncias+en+el+sector+de+telecomunicaciones>.

OSIPTEL. (2023). *Ranking de calidad de atención al usuario*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/media/okfh2d53/dossier-osiptel-2023.pdf>

OSIPTEL. (2024). *OSIPTEL*. Obtenido de https://www.osiptel.gob.pe/informacion-institucional/nosotros/?utm_source

OSIPTEL. (2024). *OSIPTEL*. Obtenido de <https://repositorio.osiptel.gob.pe/>

Osorio, M. (2015). *Derecho Penal Parte General*. Editorial Porrúa.

Palomino Mora, D. (2023). *Repositorio digital Universidad Andina del Cusco*. Obtenido de Análisis de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para multas de contratación no solicitada de equipo terminal en el periodo 2022-2023 en la ciudad del Cusco.: <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/6396/RESUMEN.pdf>

Parasuraman, A. (2022). *Revisiting the SERVQUAL Model in the Digital Age: Implications for Service Quality and Customer Satisfaction*. Emerald Group Publishing Limited.

Pérez, E., & Ríos, G. (2015). *El Derecho del Consumidor en el Perú: Análisis y comentarios a la Ley N° 29571*. Editorial Jurídica.

Pesantes Campomanes, J. (2022). *Respositorio Universidad Privada del Norte*.

Obtenido de Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejado en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones:

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33812>

Piñar Mañas, J. (2010). *Derecho de las Telecomunicaciones*. Editorial Aranzadi.

Redacción EC. (7 de septiembre de 2021). *Telefónica del Perú es la operadora más multada en los últimos cinco años al acumular S/ 108 millones, según OSIPTEL*. Obtenido de El comercio:

<https://elcomercio.pe/economia/telefonica-del-peru-es-la-empresa-mas-multada-en-los-ultimos-cinco-anos-al-acumular-s-108-millones-segun-osiptel-claro-entel-bitel-nndc-noticia/>

REPOSITORIO OSIPTEL. (2021). Obtenido de

<https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/776/Estudio%20de%20Satisfacci%3%b3n%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SUTEL. (2018). *SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES*. Obtenido

de <https://sutel.go.cr/pagina/denuncias-por-interferencias>

Velázquez Rivas, F. (2010). *El Derecho Penal y la Denuncia*. Editorial Jurídica.

Vinatea Recaba, L. (2018). *Las telecomunicaciones diez años después*. Obtenido de Revista PUCP:

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/17139/17429/>

Wulandari, P., Dzakiyullah, N. R., Ratnasari, A., . (2024). Analysis of MAXIM Application Service Quality on User Satisfaction. *SISFOKOM (Information and Computer Systems) Journal*, 329.

Yparraguirre Avila, A. (2020). *Repositorio Universidad privada del norto*. Obtenido de LOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS DERECHOS DE TELECOMUNICACIONES:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26097>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Categorización

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL EN EL PERIODO DEL 2024, EN LA CIUDAD DE TACNA.	<p>Problema general. ¿Cómo es la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones en el período 2024, en la ciudad de Tacna?</p>	<p>Objetivo general. Analizar la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna.</p>	<p>Categoría 01: Factores que afectan la gestión de denuncias. Subcategorías: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos de seguimiento y control de las denuncias ✓ Demoras en la resolución de denuncias y reclamos </p> <p>Categoría 02: Funciones de OSIPTEL en la Supervisión y Gestión de Reclamos" Subcategorías: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos internos de OSIPTEL para la recepción y atención de reclamos ✓ Métodos y procedimientos de supervisión de empresas de telecomunicaciones </p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación. No-Experimental</p> <p>Población 10 usuarios y 04 documentales</p> <p>Muestra: Probabilístico</p> <p>Técnica e instrumento -Guia de Entrevista</p> <p>-Lista de cotejo / ficha de analisis documental</p> <p>-</p>
	<p>Problemas específicos. ¿Cuáles son las características de la supervisión realizada por OSIPTEL, sobre las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Tacna?</p> <p>¿Cómo se gestionan los reclamos y denuncias presentadas ante OSIPTEL, en la ciudad de Tacna?</p> <p>¿Cuáles son los factores que generan demoras en la resolución de reclamos y denuncias?</p>	<p>Objetivos específicos Describir las características de la supervisión realizada por OSIPTEL sobre las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Tacna.</p> <p>Analizar la gestión de reclamos y denuncias presentadas ante OSIPTEL en la ciudad de Tacna .</p> <p>Identificar los factores que generan demoras en la resolución de reclamos y denuncias.</p>		

Anexo 2 : Instrumentos de recolección de información

GUÍA DE ENTREVISTA

	Transcripción de entrevista	Categorías
1	Entrevistador: ¿Cual fue el motivo de presentar su reclamo ante OSIPTEL? Entrevistado:	-
2	Entrevistador: ¿Como evalúa la claridad de los procedimientos de reclamos y denuncias establecidas por OSIPTEL? Entrevistado:	-
3	Entrevistador: ¿Que opina sobre el tiempo promedio que toma las resoluciones de reclamos y denuncias en OSIPTEL? Entrevistado:	-
4	Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL proporciona información suficiente a los usuarios sobre el estado de sus casos? Entrevistado:	-
5	Entrevistador: ¿Cuáles cree que son los principales factores que generan demora en la resolución de reclamos? Entrevistado:	-
6	Entrevistador: ¿Conoce sobre la ley N°29571, Código de Protección y Defensa del usuario? Entrevistado:	-
7	Entrevistador: ¿Qué medidas crees que deberían tomarse para asegurar que los derechos de usuarios sean respetados ? Entrevistado:	-
8	Entrevistador : ¿Consideras que OSIPTEL actúa como mediador justo entre los usuarios y operadores? Entrevistado:	-

9	Entrevistador: ¿Cree que las empresas de telecomunicaciones son fiscalizadas adecuadamente para garantizar el cumplimiento de la ley N° 29571? Entrevistado:	-
10	Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL debería implementar nuevos mecanismos para el seguimiento de los casos? Entrevistado:	-

LISTA DE COTEJO / FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

CRITERIOS	SI	NO
El tema de interés está relacionado o pertenece al área de estudios.		
Esta redactado de forma clara y coherente.		
La redacción y ortografía son correctas.		
El contenido obtenido es enriquecedor y promueve la profundización de la investigación.		
Existe Coherencia en los temas desarrollados.		
Muestra profundidad en el análisis.		
Es relevante y coherente las justificaciones presentadas.		
Se precisa con datos evidentes la situación problemática observada		

Anexo 3 : Ficha de Validación de expertos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: ANALISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024

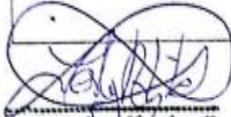
Nombre del Experto: DRA. LESLY ROBLES VASALLO

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas estén elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES



L. Lesty Robles Vazallo

ABOGADA
CAT N° 488

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

N°. DNI:

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: ANALISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024

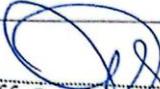
Nombre del Experto: MAGISTER. EDDY DAVID ROSAS RUEDA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES


Eddy David Rojas Rueda
ABOGADO
ICAT: 02664

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

N°. DNI: 00485329

Adjuntar al formato:

*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

*Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: ANALISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024

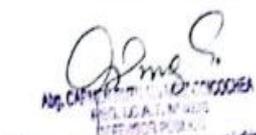
Nombre del Experto: DRA. CARMEN RUTH ALVAREZ GOICOCHEA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		
-----------------	--	--	--

III. OBSERVACIONES GENERALES



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIALES

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico:
N°. DNI:

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: ANALISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024

Nombre del Experto: DRA. CARMEN RUTH ALVAREZ GOICOCHEA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: ANALISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024

Nombre del Experto: DRA. LESLY ROBLES VASALLO

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
-----------------	--	--------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES



Dra. Lesly Robles Vazallo

ABOGADA
CAT N° 488

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

N°. DNI:

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: ANALISIS DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSIPTEL, TACNA, 2024

Nombre del Experto: MAGISTER. EDDY DAVID ROSAS RUEDA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación		Preguntas por corregir
		Cumple	No cumple	
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	Cumple		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple		

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Completar	
-----------------	--	-----------	--

III. OBSERVACIONES GENERALES



Eddy Daniel Rosales
ABOGADO

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: *Magister*
N°. DNI: *00485329*

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización a priori (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos

Anexo 4: Consentimiento Informado

 UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Paul Pablo Jaquía Galarza

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad Analizar la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna.

Al participar del estudio, deberá responder 1 entrevista de 10 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá responder a las preguntas de la entrevista "Análisis de la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna." El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 10 minutos, dicha entrevista de ser necesario será transcrito de manera (física).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por ellas Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Tacna, 16 de enero del 2025

Firma: 

Apellidos y nombres: 

DNI: 



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Paul Pablo Ilaquita Galarza

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad Analizar la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna.

Al participar del estudio, deberá responder 1 entrevista de 10 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá responder a las preguntas de la entrevista "Análisis de la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna." El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 10 minutos, dicha entrevista de ser necesario será transcrito de manera (física).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Tacna, 16 de enero del 2025

Firma: 
Apellidos y nombre: 
DNI: 



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Paul Pablo Ilaquita Galarza

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad Analizar la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna.

Al participar del estudio, deberá responder 1 entrevista de 10 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá responder a las preguntas de la entrevista "Análisis de la atención de los reclamos y denuncias presentadas ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el período 2024, en la ciudad de Tacna." El cual deberá ser resuelto en un tiempo de 10 minutos, dicha entrevista de ser necesario será transcribido de manera (física).

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, la responsable de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Tacna, 16 de enero del 2025

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 5: Transcripciones

	Transcripción de entrevista	Categorías
1	<p>Entrevistador: ¿Cual fue el motivo de presentar su reclamo ante OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: Usurpación de identidad, Operador Entel</p>	Motivo del Reclamo
2	<p>Entrevistador: ¿Como evalúa la claridad de los procedimientos de reclamos y denuncias establecidas por OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: No fue claro en sus procedimientos</p>	Claridad de los Procedimientos
3	<p>Entrevistador: ¿Que opina sobre el tiempo promedio que toma las resoluciones de reclamos y denuncias en OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: Muy largo, en mi caso tengo que esperar 15 a 30 días para que emitan una resolución y sin embargo la facturación si o si tengo que pagarla.</p>	Tiempo de Resolución
4	<p>Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL proporciona información suficiente a los usuarios sobre el estado de sus casos?</p> <p>Entrevistado: No.</p>	Información sobre el estado de los casos
5	<p>Entrevistador:¿Cuáles cree que son los principales factores que generan demora en la resolución de reclamos?</p> <p>Entrevistado: El mayor factor es depender de Lima, el mismo orientador de OSIPTEL, me dijo que el procedimiento adecuado respecto a mi caso lo realiza OSIPTEL (LIMA), además no hay una distribución de funciones de manera adecuada.</p>	Factores que generan demora
6	<p>Entrevistador: ¿Conoce sobre la ley N°29571, Código de Protección y Defensa del usuario?</p> <p>Entrevistado: No.</p>	Conocimiento y Protección de los Derechos del Usuario

7	<p>Entrevistador: ¿Qué medidas crees que deberían tomarse para asegurar que los derechos de usuarios sean respetados ? Ser mas independientes para así brindar mas soporte a los usuarios</p> <p>Entrevistado: Ser mas independientes para así brindar mas soporte a los usuarios.</p>	Medidas para Asegurar los Derechos del Usuario
8	<p>Entrevistador :¿Consideras que OSIPTEL actúa como mediador justo entre los usuarios y operadores?</p> <p>Entrevistado: No.</p>	Mediación Justa de OSIPTEL
9	<p>Entrevistador: ¿Cree que las empresas de telecomunicaciones son fiscalizadas adecuadamente para garantizar el cumplimiento de la ley N° 29571?</p> <p>Entrevistado: No son fiscalizadas debidamente por OSIPTEL.</p>	Fiscalización de Empresas de Telecomunicaciones
10	<p>Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL debería implementar nuevos mecanismos para el seguimiento de los casos?</p> <p>Entrevistado: Celeridad en la solución de los casos, para no afectar a los usuarios.</p>	Nuevos Mecanismos para Seguimiento de Casos

	Transcripción de entrevista	Categorías
1	<p>Entrevistador: ¿Cual fue el motivo de presentar su reclamo ante OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: Bloqueo de IMEI (MOVISTAR)</p>	Tipo de Problema
2	<p>Entrevistador: ¿Como evalúa la claridad de los procedimientos de reclamos y denuncias establecidas por OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: No lo veo claro, creo que OSIPTEL, debería indagar más el titular de la línea</p>	Accesibilidad y Comprensión del Proceso

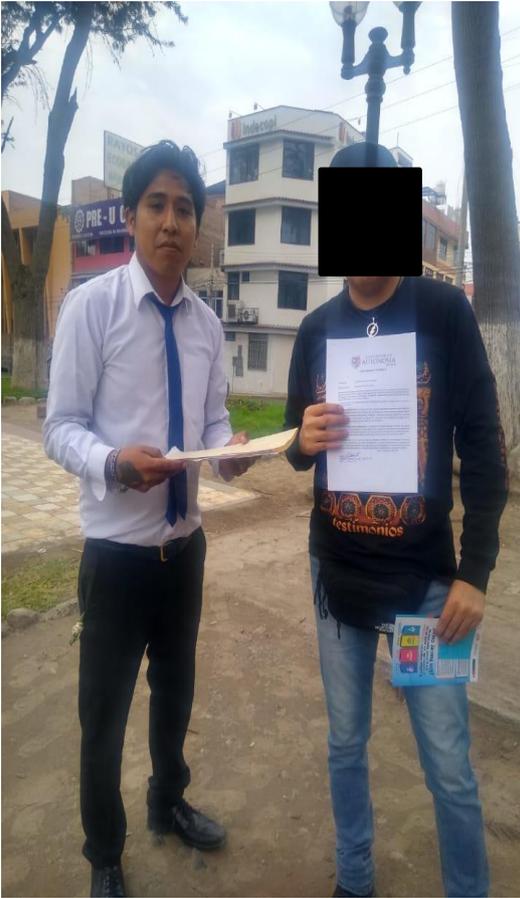
3	<p>Entrevistador: ¿Que opina sobre el tiempo promedio que toma las resoluciones de reclamos y denuncias en OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: A mi me dijeron 15 días, teniendo en cuenta que eso fue hace 3 meses, pero veo que hasta la fecha no hay una solución en mi caso.</p>	Eficiencia y Rapidez del Servicio
4	<p>Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL proporciona información suficiente a los usuarios sobre el estado de sus casos?</p> <p>Entrevistado: No.</p>	Transparencia y Comunicación
5	<p>Entrevistador: ¿Cuáles cree que son los principales factores que generan demora en la resolución de reclamos?</p> <p>Entrevistado: En mi caso, la empresa operadora Movistar ha estado aplazándome desde el noviembre del 2024, en brindarme una solución. En cuanto a OSIPTEL no sabría porque demoran varios meses.</p>	Descentralización
6	<p>Entrevistador: ¿Conoce sobre la ley N°29571, Código de Protección y Defensa del consumidor?</p> <p>Entrevistado: No</p>	Nivel de Información y Educación del Usuario
7	<p>Entrevistador: ¿Qué medidas crees que deberían tomarse para asegurar que los derechos de usuarios sean respetados?</p> <p>Entrevistado:</p>	Autonomía y Fortalecimiento
8	<p>Entrevistador : ¿Consideras que OSIPTEL actúa como mediador justo entre los usuarios y operadores?</p> <p>Entrevistado: No.</p>	Imparcialidad y Confianza en la Institución
9	<p>Entrevistador: ¿Cree que las empresas de telecomunicaciones son fiscalizadas adecuadamente para garantizar el cumplimiento de la ley N° 29571?</p> <p>Entrevistado: No</p>	Supervisión y Regulación de Operadores

10	<p>Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL debería implementar nuevos mecanismos para el seguimiento de los casos?</p> <p>Entrevistado: Si, Osiptel debería buscar a cada titular cuantos números maneja para que así un tercero no lo haga de manera fraudulenta o maliciosa.</p>	Mejoras en la Gestión y Resolución de Reclamos
----	--	--

	Transcripción de entrevista	Categorías
1	<p>Entrevistador: ¿Cual fue el motivo de presentar su reclamo ante OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: Bloqueo de operador (claro y movistar), sin mi consentimiento.</p>	Motivo del Reclamo
2	<p>Entrevistador: ¿Como evalúa la claridad de los procedimientos de reclamos y denuncias establecidas por OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: No fue claro del todo.</p>	Accesibilidad y Comprensión del Proceso
3	<p>Entrevistador: ¿Que opina sobre el tiempo promedio que toma las resoluciones de reclamos y denuncias en OSIPTEL?</p> <p>Entrevistado: Bueno en mi caso me dijeron 3 días, espero sea así porque necesito que restauren mi línea para comunicarme con mis familiares y con mi centro de labores.</p>	Eficiencia y Rapidez del Servicio
4	<p>Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL proporciona información suficiente a los usuarios sobre el estado de sus casos?</p> <p>Entrevistado: No.</p>	Transparencia y Comunicación
5	<p>Entrevistador: ¿Cuáles cree que son los principales factores que generan demora en la resolución de reclamos?</p> <p>Entrevistado: Falta de personal creo yo.</p>	Descentralización

6	<p>Entrevistador: ¿Conoce sobre la ley N°29571, Código de Protección y Defensa del consumidor?</p> <p>Entrevistado: No</p>	Conocimiento de la Ley de Protección al Usuario
7	<p>Entrevistador: ¿Qué medidas crees que deberían tomarse para asegurar que los derechos de usuarios sean respetados?</p> <p>Entrevistado: Creo que debería haber más fiscalización por parte de Osiptel.</p>	Autonomía y Fortalecimiento Institucional
8	<p>Entrevistador :¿Consideras que OSIPTEL actúa como mediador justo entre los usuarios y operadores?</p> <p>Entrevistado: No.</p>	Imparcialidad y Confianza
9	<p>Entrevistador: ¿Cree que las empresas de telecomunicaciones son fiscalizadas adecuadamente para garantizar el cumplimiento de la ley N° 29571?</p> <p>Entrevistado: No</p>	Supervisión y Regulación de Operadores
10	<p>Entrevistador: ¿Considera que OSIPTEL debería implementar nuevos mecanismos para el seguimiento de los casos?</p> <p>Entrevistado: Si, más personal capacitado, en cada centro de atención de estas empresas de telecomunicaciones, con la finalidad de que los usuarios se sientan respaldados por OSIPTEL.</p>	Mejoras en la Gestión y Resolución de Reclamos

Anexo 6: Evidencia fotográfica





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0000342-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0003589-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 23 de enero de 2024

RECLAMANTE	: [REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	: [REDACTED]
MATERIAS RECLAMADAS	: Facturación y cobro de reconexión por morosidad en el recibo de noviembre de 2023 Falta de servicio
CÓDIGO DE RECLAMO	: 230445768
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	: DAC-REC-R/DNC-512158-23
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO Facturación y cobro de reconexión por morosidad en el recibo de noviembre de 2023 PARCIALMENTE FUNDADO Falta de servicio

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
la Ley N° 31720, de Promoción de la Firma Electrónica,
Dignidad y Modificación de la Ley N° 27107, de
la Ley N° 30090, de Promoción de la Firma Electrónica,
y la Ley N° 30910, de Promoción de la Firma Electrónica,
del 11 de octubre de 2023.

VISTO: El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

I. **Antecedentes**

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestionó la facturación y cobro de reconexión por morosidad en el recibo de noviembre de 2023, indicando que no está de acuerdo con el importe de reconexión, debido a que generó un reclamo anterior. Asimismo, cuestiona la falta de servicio los días 16 y 21 de noviembre de 2023.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Antes de emitir un pronunciamiento es preciso indicar que si bien en el formulario de reclamo menciona como monto reclamado el importe de S/ 113.21 (incl. IGV) sin embargo, el concepto reclamado de reconexión fue facturado por el importe de S/ 10.00 (incl. IGV), monto por el cual nos pronunciaremos
 - (ii) Sobre el particular, probatorios pertinentes para atender su reclamo, donde podemos visualizar en el documento denominado "Histórico de Cortes y Reactivaciones" (actuado al expediente) que en el periodo reclamado, la línea reclamada contó con un bloqueo por cobranza correspondiente del día 16/11/2023 desde las 05:14:23 a.m. hasta las 10:26:28 a.m., debido a la omisión de pago del recibo N° SB02-0114552191 con fecha de vencimiento 11/10/2023, lo expuesto se valida en el documento denominado "Histórico de Estado de Cuenta".
 - (iii) Por ende, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente1, dicho bloqueo por cobranza fue realizado de forma correcta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0000342-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

13. En consecuencia, de conformidad con los considerandos precedentes, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el presente recurso interpuesto en este extremo.

b) Respecto a la falta de servicio

14. Al respecto, el numeral 4 del artículo 4 del artículo 28 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, el T.U.O. del reglamento-, señala que se puede presentar reclamos por falta de servicio cuando se presente: (i) la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y (iv) cambio de titularidad del servicio o reposición de SIM card sin consentimiento del abonado.

15. El artículo 66 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ -Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

///...

Artículo 66.- Facultad de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(i) Por mandato judicial;

(ii) Por deuda, de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.1. del Anexo B;

(-).

///...

16. Sobre el particular, para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron suspensiones o cortes en el servicio es necesario determinar dicho periodo. En el presente caso, se evaluará el periodo de consumo comprendido entre el 22 de octubre al 21 de noviembre de 2023⁴.

17. De la revisión, del documento denominado "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones" se observa que, durante el periodo analizado, el servicio registró una suspensión el día 16 de noviembre de 2023 a las 05:14:23 a.m. hasta el mismo día a las 10:26:28 a.m.

18. Sin embargo, respecto a la suspensión señalada en el párrafo precedente, LA EMPRESA OPERADORA no ha indicado ni acreditado si ha realizado el ajuste por el tiempo en que el servicio se encontró suspendido, por lo que correspondería un ajuste proporcional respecto de la facturación del cargo fijo.

19. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA deberá efectuar el ajuste del cargo fijo por el periodo comprendido el 16 de noviembre de 2023 a las 05:14:23 a.m. hasta el mismo día a las 10:26:28 a.m.

² Aprobada por Resolución de Consejo Directivo n.º 099-2022-CD/OSIPTEL.

³ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁴ Cabe precisar que, si bien el RECLAMANTE sustentó su pretensión indicando que el servicio estuvo suspendido durante el periodo comprendido en el recibo de junio de 2023, a la fecha de presentación del reclamo -7 de diciembre de 2023- el periodo adelantado (22 de noviembre al 21 de diciembre de 2023) no había concluido, por lo que no corresponde evaluar este periodo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0000342-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

20. En consecuencia, de conformidad con los considerandos precedentes, corresponde a este Tribunal declarar **parcialmente fundado** en este extremo el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento de la Ley N° 27270, Ley de Promoción y Certificación
Digital de la Población para la Integridad del Documento y
Firma Electrónica, 2023, en: https://osip.tel.gob.pe/portal/usuarios/ra

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la facturación y cobro de reconexión por morosidad en el recibo de noviembre de 2023; y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que anule el importe reclamado por la facturación señalada en el párrafo precedente o, de ser el caso, devolver al reclamante dicho importe.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 14° y 91° del Reglamento, la EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).
4. Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por falta de servicio; y, en consecuencia, **REVOCAR EN PARTE** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida parcialmente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

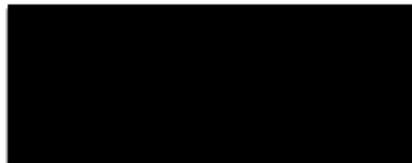
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0015813-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

(Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo n.° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones n.° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución n.° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución n.° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución n.° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo n.° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por cobro de cargo por penalidad realizado a través de la Nota de Débito Electrónica BJCY-01986338; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, si el monto reclamado se encuentra pendiente de pago, LA EMPRESA OPERADORA sólo podrá exigirlo después de transcurrido 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución², de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Documento electrónico firmado digitalmente por el suscrito en
aplicación de la Ley N° 17272001, Ley de Firma y Contratado
Digital, su modificación, la integridad del documento y
la autenticidad de la información que contiene.
Módulo de Firmas Digitales del OSIPTEL
Módulo de Firmas Digitales del OSIPTEL



**Vocal de la Sala Unipersonal 20 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información importante:
Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.

² Al respecto, el artículo 13 del Reglamento de Reclamos dispone que en los casos de reclamos en favorables al abonado, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011519-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0019226-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 2 de mayo de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	(i) Falta de ejecución de la suspensión del servicio (montos cobrados posteriores a la fecha que correspondía ejecutarla) (ii) Facturación del cargo de reconexión incluida en el recibo de febrero de 2024
CÓDIGO DE RECLAMO	:	240080148
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	DAC-REC-R/DNC-141090-24
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento de Ley N° 272208, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, emitido por el Organismo Supervisor de Inversión
Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) y la Autoridad de
Muestreo (AMU) en el marco de la Ley N° 272208, Ley
de Firmas y Certificados Digitales, emitido por el
Organismo Supervisor de Inversión Privada en
Telecomunicaciones (OSIPTEL).

VISTO: El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

I. ANTECEDENTES:

- En el presente caso, el RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación incluida en el recibo de febrero de 2024, indicando que, solicitó la suspensión temporal de su servicio por dos meses, el asesor que le atendió le indicó que se reactivaría su servicio el 2 de marzo de 2024; sin embargo, le facturaron el mes de febrero más el cargo de reconexión, que no le indicaron que le cobrarían.
- La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución Impugnada, declaró *infundado* el reclamo, argumentando que, del "Histórico de Pedidos" se verificó que, con fecha 29 de diciembre de 2023 se procedió a solicitar la suspensión temporal del servicio por el periodo de 30 días, cabe indicar que durante dicha gestión se informó el periodo de suspensión (3 de enero de 2024 hasta el día 3 de febrero de 2024), beneficios, fecha de la reconexión automática, costo de la reconexión (S/30.00 incl. IGV) y toda consulta adicional solicitada, siendo la información brindada correcta, bajo conformidad del titular.
- El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, reiterando lo expuesto en el reclamo.
- La EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que ratifica los argumentos indicados en primera instancia.

II. CUESTIÓN PREVIA:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011519-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el inciso 3 del artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General¹ - establece que es un deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus participes, encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
6. En aplicación de la norma antes mencionada y considerando la totalidad de la información obrante en el expediente, este Tribunal ha considerado que, si bien en el formulario de reclamo se registró la materia de "Facturación y Cobro", de la revisión de argumentos expuestos es posible colegir que el RECLAMANTE cuestionó la "Falta de ejecución de la suspensión del servicio (montos cobrados posteriores a la fecha que correspondía ejecutarla)", y adicionalmente, la "Facturación del cargo de reconexión incluida en el recibo de febrero de 2024". En ese sentido, este Tribunal se pronunciará respecto a lo señalado.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Programa N° 007200 - Ley N° 30.910 - Firma y Contraseña
La Autenticidad de este Documento es verificada en
la página de: www.osiptel.gob.pe
Página: 0001/0001/0001/0001/0001/0001/0001/0001/0001/0001

III. ANÁLISIS DEL CASO

7. Al respecto, el artículo 7 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, Condiciones de Uso- dispone lo siguiente:

Artículo 7.- Derechos de los abonados

Los abonados tienen derecho, entre otros, a realizar los siguientes trámites:

- i. Realizar el cambio de titularidad, la cesión de posición contractual y/o el cambio de nombre del titular del servicio.
- ii. Solicitar la suspensión temporal del servicio.
(...)

8. De igual manera, el punto 2.1 del anexo 2 de las Condiciones de Uso precisa que los abonados o usuarios tienen, entre otros derechos, el de solicitar ante la EMPRESA OPERADORA la suspensión temporal del servicio, en los siguientes términos:

2.1. Suspensión temporal

Los abonados tienen derecho a solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora puede otorgar un plazo mayor al antes señalado.

La empresa operadora debe efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

¹ Aprobado mediante D.S. N° 004-2019-JUS.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
 RECURSO DE APELACIÓN
 EXPEDIENTE N° 0011519-2024/TRASU/ST-RA
 RESOLUCIÓN FINAL

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado debe indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no debe ser menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señale el plazo, se entiende que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se promoga de manera automática por el periodo de duración de la mencionada suspensión.

9. Asimismo, el numeral 2.2 del Anexo 2 de las Condiciones de Uso, establece que **la empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que debe ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que se efectúe la solicitud de suspensión temporal.**
10. En el presente caso, en el reclamo, el RECLAMANTE indicó que, solicitó la suspensión temporal por el periodo de 2 meses (enero y febrero), y el asesor le indicó que el servicio se reactivaría el 2 de marzo de 2024, sin embargo, le están facturando el mes de febrero más un importe de reconexión que no le indicaron que le cobrarían. Al respecto, la EMPRESA OPERADORA, elevó el "Histórico de Pedidos", indicando que, con fecha 29 de diciembre de 2023, el usuario solicitó la suspensión temporal del servicio por el periodo de 30 días.
11. En ese sentido, de la revisión del "Histórico de Pedidos", se verifica que, el 29 de diciembre de 2023, se solicitó una suspensión temporal, siendo la fecha de ejecución el 3 de enero de 2024, por el periodo de 30 días, tal como se muestra:


 historico de pedidos
 Cliente: [REDACTED]
 Periodo: 29.12.2023 - 17.01.2024

Nº	Nº de Operación	Fecha de Solicitud	Tipificación	Fecha de Ejecución	Costo de Activación	Observaciones	Resultado
1	107886008	29.12.2023	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN TEMPORAL	03.01.2024	1988000.00	Fecha Solicitud: 29.12.2023 Fecha Ejecución: 03.01.2024 Importe de Pago: 19.880.000.000	OK

12. No obstante, la EMPRESA OPERADORA no ha elevado el mecanismo de solicitud (constancia de solicitud) a efectos de verificar el detalle de la solicitud realizada por el usuario, así como, la información proporcionada, si bien obra en el expediente el documento "Histórico de Pedidos" en el cual se registra un periodo de suspensión de 30 días, no se ha remitido el detalle de la solicitud a efecto de verificar la información contenida en dicho documento, asimismo, no obra constancia, de que la EMPRESA OPERADORA haya informado al usuario respecto al cargo de reconexión por la suspensión solicitada.

Documento emitido por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en el marco del procedimiento de Apelación, conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 27098, Ley de Fomento y Contratación Digital, su modificatoria, la asignación de recursos y el artículo 10 de la Ley N° 27098, Ley de Fomento y Contratación Digital.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0007247-2024/TRASUI-ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0013216-2024-TRASUI/OSIPTEL

Lima, 22 de marzo de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	Facturación del cargo fijo en el recibo de diciembre de 2023
CÓDIGO DE RECLAMO	:	240030117
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	DAC-REC-R/DNC-94746-24
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

I. ANTECEDENTES:

- En el presente caso, el RECLAMANTE presentó un reclamo por la facturación del cargo fijo en el recibo de diciembre de 2023, indicando que no reconocía el importe facturado debido a que se realizó el cambio de plan sin su autorización.
- La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución de Primera Instancia, declaró infundado el reclamo, argumentando lo siguiente:

Sobre el particular, le informamos que con la finalidad de mejorar continuamente la experiencia que le brindamos, hemos actualizado los beneficios de los planes postpago (móvil) otorgándole mayor conectividad acompañado de un ligero aumento en su cargo fijo.

A continuación, le mostramos los principales beneficios con lo que cuenta actualmente:

Plan Anterior	Cargo Fijo	GB	Max Con Aumento de Cargo Fijo	Cargo Fijo Nuevo	GB Después del Aumento	Incremento en Cargo Fijo
Max 49.90	S/ 49.00	35 GB	Max 53.90	S/ 53.00	45 GB	S/ 4.00

De lo detallado, se puede apreciar que los Gigs de su plan postpago pasaron de **35 GB a 45 GB** por un incremento de solo S/. 4.00 soles.

Es importante señalar que la modificación tarifaria, se realizó de conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Tarifas aprobado por OSIPTEL. Asimismo, ha sido registrado por nuestra empresa en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL.

Cabe mencionar, que fue informado de manera oportuna sobre el mencionado incremento tarifario, siendo que el plan **Max 49.90** fue equiparado al plan **Max 53.90**, donde **ahora su plan tiene más Gigs y beneficios**. Por tanto, se valida que la actualización tarifaria que se aplicó en su plan se realizó efectuando y respetando las obligaciones establecidas por el OSIPTEL.

- Al no estar de acuerdo con la Resolución de Primera Instancia, el RECLAMANTE presentó recurso de apelación precisando que no recibió comunicación sobre el incremento tarifario. Además, tiene otra línea n.º [REDACTED] con el mismo caso; sin embargo, se le comunicó que se realizaría una nota de crédito por el importe de S/5.00.
- La EMPRESA OPERADORA elevó el expediente y sus descargos, ratificando su posición.

II. ANÁLISIS DEL CASO:

Documento de Información Final de Regulación en el servicio de Postpago de la Ley N° 20220, Ley de Fianza y Cobranza. La validez de este documento puede ser verificada en el sitio web de OSIPTEL (www.osipitel.gob.pe) o llamando al número 105.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0007247-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

resoluciones deben encontrarse debidamente sustentadas tanto en su dimensión interna como externa⁸.

10. El TRASU también ha recogido ello en el Precedente de Observancia Obligatoria recaído en el Expediente N.º 0032112-2019/TRASU/ST-RA, en el cual se estableció que la EMPRESA OPERADORA debe cumplir con motivar debidamente las resoluciones que emite en su calidad de órgano resolutorio de primera instancia, debiendo observarse la justificación interna y justificación externa de las mismas.
11. En ese sentido, se determinó que una resolución cumple con la motivación externa cuando las premisas de hecho y de derecho que apoyan la decisión están sustentadas, debiendo obrar en el expediente de reclamo los medios probatorios que validan o sustentan las mismas.
12. En el presente caso, se verifica que el RECLAMANTE ha cumplido con indicar el concepto y motivo de su reclamo, conforme se aprecia en el considerando 1, por lo que este Tribunal evaluará si la resolución emitida cumple con la debida motivación.
13. Al respecto, el artículo 12 del Reglamento General de Tarifas⁹ establece lo siguiente:

(...)

Además de las obligaciones establecidas en el inciso (ii) del Artículo 11, los aumentos en el valor nominal de las Tarifas Establecidas que se aplican de manera continuada y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario, deberán ser informados por las empresas operadoras a sus abonados, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de que cada uno de éstos recibió la información.

*La correspondiente información deberá ser **remitida a los abonados al menos diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa**; excepto cuando se trate de aumentos vinculados a resoluciones sobre tarifas tope emitidas por el OSIPTEL, en cuyo caso dicha obligación deberá cumplirse dentro de los diez (10) días calendario siguientes de la fecha en que se notifique la respectiva resolución tarifaria.*

*La comunicación que sea remitida a los abonados deberá señalar expresamente que se trata de un aumento de la Tarifa Establecida, y contener como mínimo la siguiente información: (i) **la denominación del concepto tarifario**; (ii) **el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el IGV** y su periodicidad; (iii) **la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa**; y (iv) **el derecho del abonado de terminar el contrato** conforme a lo dispuesto por las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.*

(...)

14. Sobre el particular, se advierte que, si bien la EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia indicó que estaba valorando la Constancia de haber informado al abonado sobre el incremento tarifario, dicho documento elevado en el expediente resulta inválido, toda vez que no contiene la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa y el derecho del abonado de terminar el contrato conforme a lo dispuesto por las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, tal como lo señala el artículo 12 del Reglamento General de Tarifas.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
la Ley N.º 27107, Ley de Firmas Electrónicas. Contenido
Digitalizado y validado por el Organismo Supervisor de
Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) en
la Autoridad de la Información. Pueden ser verificadas en:
<https://osipcel.1111030201.2025-2024/verificar/0007247-2024>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0007247-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

15. Considerando ello, es posible concluir que el pronunciamiento emitido por la EMPRESA OPERADORA carece de justificación externa y por tanto no se encuentra debidamente motivado.
16. Cabe precisar que, de acuerdo con la resolución que aprueba, entre otros aspectos, los criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones¹⁰, la carga probatoria corresponde a las empresas operadoras.
17. Además, en el penúltimo párrafo del artículo 33 del T.U.O. del reglamento de reclamos se establece que el recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU.
18. En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la resolución conforme al criterio desarrollado en el Precedente de Observancia Obligatoria, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto.
19. Sin perjuicio de lo resuelto, se informa al RECLAMANTE que, **de no estar de acuerdo con el incremento tarifario, tiene el derecho de resolver el contrato (aún si éste está dentro del plazo forzoso) exonerándosele el pago por penalidades o algún otro cobro derivado de la terminación del contrato o migrar a otro plan tarifario vigente**, ello de conformidad con lo establecido en el anexo 2 numeral 4.1 y anexo 8 numeral 3.3¹¹ de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹².
20. Finalmente, resulta pertinente señalar que a partir de la notificación de la presente resolución, el RECLAMANTE debe entenderse por notificado respecto del incremento tarifario de su plan, salvo haya tomado conocimiento de dicho incremento, dentro del periodo de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que fuera aplicada la misma¹³; y **en el supuesto de no encontrarse de acuerdo con ello tiene expedito su derecho de solicitar una migración o baja del servicio acorde con lo indicado en el considerando precedente**.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo n.º 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo n.º 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones n.º 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
la Ley N° 31720, Ley de Firmas Digitales, en el sistema
Digital, su validez jurídica, la integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
https://sistema.firmadigitales.gob.pe/verificador/2024



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0007247-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución n.º 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución n.º 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución n.º 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo en el recibo de diciembre de 2023; y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA anular el importe de S/4.00 por la facturación señalada en el párrafo precedente o, de ser el caso, devolver al RECLAMANTE dicho importe.
3. A efectos de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, la EMPRESA OPERADORA debe remitir el Histórico de estado de cuenta del servicio n.º [REDACTED] y la Nota de crédito que contenga el ajuste correspondiente.
4. De conformidad con lo establecido en los artículos 14, 15 y 91 del T.U.O. del reglamento de reclamos, la EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27102, Ley de Firmas Electrónicas. La integridad del documento y la autenticidad de las modificaciones pueden ser verificadas en: <https://sistemas.firmasnet.pe/verificadorfirma.shtml>

Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud



Tesis - Paul Ilaquita - ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE OSIPTEL.docx

Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
11111405414014

Fecha de entrega
18 mar 2025, 8:41 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
18 mar 2025, 8:58 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Tesis - Paul Ilaquita - ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE OSIPTEL.docx

Tamaño de archivo
11.5 MB

126 Páginas

19,747 Palabras

116,681 Caracteres



7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 7%  Internet sources
- 1%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any issues/breaches that would not fit apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for your review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.