



UNIVERSIDAD NACIONAL

“PEDRO RUIZ GALLO”

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO
CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**

**“VULNERACIÓN DEL DEBER DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR
PARTE DEL ESTADO, CONSAGRADO EN EL ART 65 DE LA CPP, A
PROPÓSITO DE LAS MEDIDAS EXTRAORDINARIAS AL
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DEL OSIPTEL”**

TESIS

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y
PROCESAL CONSTITUCIONAL**

AUTOR:

BACH.: CARLOS ALIGGIO SANCHEZ CAFFERATA

ASESOR:

Dr. FREDDY HERNANDEZ RENGIFO

LAMBAYEQUE, 2020

**“VULNERACIÓN DEL DEBER DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR
PARTE DEL ESTADO, CONSAGRADO EN EL ART 65 DE LA CPP, A
PROPÓSITO DE LAS MEDIDAS EXTRAORDINARIAS AL
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DEL OSIPTEL”**

Carlos Aliggio Sánchez Cafferata
AUTOR

Freddy Hernández Rengifo
ASESOR

**Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**

APROBADO POR:

Amador Mondoñedo Valle
PRESIDENTE

Víctor Ruperto Anacleto Guerrero
SECRETARIO

Carlos Manuel Cevallos De Barrenechea
VOCAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACION VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 18 p.m. del día viernes 11 de diciembre de 2020, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Blackboard Ultra, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°0778-2019-EPG, de fecha 17 de junio de 2019, conformado por:

Dr. AMADOR MONDONEDO VALLE	Presidente
Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO	Secretario
M.Sc. CARLOS MANUEL CEVALLOS DE BARRERNECHEA	Vocal
Dr. FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO	Asesor

Para evaluar el informe de tesis del tesista CARLOS ALIGGIO SANCHEZ CAFFERATA, candidato a optar el grado de MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL con la tesis titulada "VULNERACIÓN DEL DEBER DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR PARTE DEL ESTADO, CONSAGRADO EN EL ART. 65° DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, A PROPOSITO DE LAS MEDIDAS EXTRAORDINARIAS AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DEL OSIPTEL".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°650-2020-EPG de fecha 07 de diciembre de 2020 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas al candidato.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de Tesis realizada por el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 18 puntos,

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL POSEDERO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francisco Villanueva Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación:	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

equivalente a MUY BUENO quedando el candidato apto para optar el Grado de MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual Siendo las 19.30 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.


 PRESIDENTE


 SECRETARIO


 VOCAL

 ASESOR



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, SÁNCHEZ CAFFERATA, CARLOS ALIGGIO, investigador principal y Dr. HERNÁNDEZ RENGIFO FREDDY, asesor del trabajo de la tesis “VULNERACIÓN DEL DEBER DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR PARTE DEL ESTADO, CONSAGRADO EN EL ART 65 DE LA CPP, A PROPÓSITO DE LAS MEDIDAS EXTRAORDINARIAS AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DEL OSIPTEL”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar y que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, noviembre del 2020

Carlos Aliggio Sánchez Cafferata
AUTOR

Freddy Hernández Rengifo
ASESOR

DEDICATORIA

A Romina, mi compañera y el amor de mi vida, mis hijas Emelí, Rafaela y Catalina, mi razón de superación, mis Padres Carlos y Liliana que fueron los que día a día me impulsaban a terminar esta etapa académica.

AGRADECIMIENTO

A todos los que me apoyaron en la realización de este trabajo.

INDICE GENERAL

Contenido

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
INDICE GENERAL.....	7
INDICE DE TABLAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCION.....	12
CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	19
1.1. Antecedentes de la Investigación	19
1.2. Base Teórica.	20
1.2.1. Derechos del consumidor	20
1.2.2. Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución.....	25
1.2.3. Derecho de los consumidores	26
1.2.4. Objeto de tutela del derecho del consumidor	28
1.2.5. Organismos reguladores de servicios públicos	29
1.2.6. El OSIPTEL.....	32
1.2.7. Los organismos reguladores de telecomunicaciones en el derecho comparado	42
1.3. Definiciones Conceptuales	58
1.4. Operacionalización de variables	60
1.5. Hipótesis.....	61
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES.....	62
2.1. Tipo de Investigación.....	63
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
2.2.1. Método Analítico-Sintético.....	63
2.2.2. Método Dogmático	64
2.2.3. Método Deductivo.....	64
2.3. Diseño de Contrastación	65

2.4. Población y muestra	65
2.5. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Recolección de Datos	65
2.6. Procesamiento y Análisis de Datos:.....	65
CAPÍTULO	66
III.....	66
RESULTADOS	66
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	74
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	67
Tabla 2.....	68
Tabla 3.....	68
Tabla 4.....	69
Tabla 5.....	70
Tabla 6.....	70
Tabla 7.....	71
Tabla 8.....	71
Tabla 9.....	72
Tabla 10.....	72

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito desarrollar y comprender el derecho fundamental de los consumidores, extensivos a los usuarios a que el Estado garantice su vigencia, para lo cual debe intervenir a través de la regulación, como en el caso de OSIPTEL que se hace cargo de supervisar los servicios de telecomunicaciones, ello de cara a las decisiones internas que pueda adoptar dicho organismo, sobre su propio funcionamiento y atención al usuario y que pueden vulneran los intereses de los usuarios, tales como las medidas extraordinarias emitidas mediante Res. de C. D. N 51-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, normativa que será analizada y contrastada con las resoluciones que se han obtenido como muestra para la validación de la hipótesis de trabajo.

ABSTRACT

This study is to develop and understand the fundamental right of consumers, extensive to users, to ensure that the State guarantees its validity, for which it must intervene through service regulatory bodies, as in the case of OSIPTEL, which is It is in charge of regulating telecommunications services, in view of the internal decisions that said body may adopt, regarding its own operation and customer service and that may violate the interests of users, such as extraordinary measures issued by means of a Resolution of the Board of Directors. N ° 51 -2018-CD / Osipitel dated February 22, 2018, which will be analyzed and contrasted with the resolutions that have been obtained as a sample for the validation of the working hypothesis.

INTRODUCCION

En el presente trabajo, denominado “Vulneración del deber de protección al consumidor por parte del estado, consagrado en el art 65 de la CPP, a propósito de las medidas extraordinarias al procedimiento administrativo de reclamos del OSIPTEL”, se ha planteado una cuestión problemática trascendental en nuestra realidad espacial y temporal, así tenemos que en amparo del art. 65 Const. P. Perú, el cual señala que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, para al efecto garantiza el derecho de la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, asimismo vela por la salud y bienestar de la población”, el regulador cuenta con un procedimiento de reclamos, en el cual los usuarios pueden presentar sus reclamos ante las empresas operadoras y siguen un procedimiento administrativo especial que está establecido en el Reglamento de Reclamos de dicho org. y rige supletoriamente por el procedimiento administrativo general de la Ley 27444.

En ese sentido, según lo dispuesto en el reg. de reclamos, si un usuario (consumidor) no se encuentra conforme con el servicio de telefonía brindado, puede presentar su reclamo respectivo hacia la empresa misma que es el órgano de resolución de primera instancia y de obtener una respuesta desfavorable, vía recurso de apelación pueden acudir en instancia superior al TRASU o Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos, quien también está a cargo de la resolución de quejas.

De este modo, todo lo dispuesto en el reglamento obedece a la función de garantía, control, supervisión y de resolución de reclamos, asignada a los estamentos reguladores en virtud de su Ley Marco, tal como es el caso de OSIPTEL, lo que guarda total correspondencia lo regulado en la carta fundamental, que es una norma programática, por tanto, el derecho fundamental que contiene es de configuración legal, cuyo contenido ha sido desarrollado tanto en la Ley Marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos como en su reglamento, lo cual no puede en forma alguna verse vulnerado o afectado por una disposición normativa de menor rango que disponga supuestos contrarios o imponga restricciones al cumplimiento de lo previsto en dichas normas, pues una circunstancia de esa índole implicaría una violación al Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución, conforme a la cual la norma inferior será válida sólo en la medida en que sea compatible formal y materialmente con la norma superior (la Constitución).

Sin embargo, mediante Res. C. D. N 51 -2018, se ha emitido una normativa que aprueba medidas extraordinarias relativas al tema de reclamos de beneficiarios, teniendo en cuenta principales fundamentos lo siguiente:

-El estado situacional del ingreso de expedientes de apelación y queja elevados al TRASU, así como el estado de la atención de los expedientes a cargo del dicho Tribunal; evidenciando una situación excepcional que no ha podido ser revertida con los planes de contingencia implementados hasta el año 2017.

-Que una de las causas de esa situación, comportamientos contrarios a la buena fe procesal que coadyuvan a la congestión de los canales de atención que son parte del procedimiento de reclamos, originando que el TRASU no tenga la capacidad para atender — de manera oportuna - la problemática de los usuarios que presentan un reclamo legítimo y analizar adecuadamente la información de los casos vinculados con los reales problemas que enfrentan los usuarios, generando de esa manera un impacto o externalidad negativa en la atención de reclamos;

-Que la brecha generada entre la cantidad de expedientes ingresados y la capacidad resolutive del TRASU se viene incrementando, ocasionando la demora en la atención de los expedientes lo que viene generando la insatisfacción de los usuarios.

Por ello justifican su proceder en el inc. b) art. 25 del Reg. Gen., en donde se establece que OSIPTEL está facultado a emitir reglamentos referidos a los casos seguidos en sus estamentos, y también los procedimientos de reclamos de usuarios y además, los indispensables según las normas respectivas; por lo que llegan a la conclusión que es necesario adoptar las medidas extraordinarias propuestas en el informe antes señalados, los mismos que consisten en suspender a partir de la vigencia de la resolución:

“(i) Suspender por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la presente resolución:

— *El medio telefónico para la presentación del Recurso de Apelación y Queja, al que se refieren los artículos 60 numeral 1.a. y 73 numeral 1.a. del Reglamento de Reclamos.*

— *El artículo 25 numeral 2 del Reglamento de Reclamos referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.*

— *Los artículos 68 y 76 del Reglamento de Reclamos sobre la elevación de los recursos de apelación y quejas a solicitud de los usuarios.*

(ii) Modificar el artículo 28 numeral 1, del Reglamento de Reclamos, por el siguiente texto:

1. Facturación. Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que se reclama por

(i) la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, y/o

(ii) el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora.

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

(iii) *Incluir como párrafo final del artículo 28° del Reglamento de Reclamos:*

En el caso en el que el usuario presente un reclamo por un objeto que no corresponde a la materia de su reclamo, la Empresa Operadora deberá encauzarlo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 84° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General” (Diario Oficial El Peruano, 2018).

Como puede verse, se están suspendiendo, con una Res. de nivel inferior-, derechos de consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones, materializado en el derecho a reclamar ante la deficiencia de dicho servicio y de acudir a las instancias de OSIPTEL vía apelación o queja, mediante vía telefónica, e incluso modificando el reglamento de atención al usuario de dicho organismo regulador a efectos de limitar los reclamos por facturación, excluyendo peticiones que tengan como pretensión temas de idoneidad o calidad del servicio, los cuales consideramos son derechos derecho del consumidor, que el Estado está obligado a proteger, como lo establece el Art- 65 de la C.P.Perú, desarrollado legalmente por la Ley Marco y su reglamento evidenciándose una colisión normativa que afecta el Principio de jerarquía normativa de la Constitución.

Es por ello que nos hemos planteado la siguiente pregunta problemática: ***¿En qué medida, las Medidas Extraordinarias establecidas por OSIPTEL al procedimiento de reclamos administrativos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (SSPPTT), vulnera el Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución?***

La justificación de este estudio estriba en que resulta necesario analizar la actuación de los organismos de derecho regulatorio, como OSIPTEL, teniendo siempre como

perspectiva el deber de protección de los derechos de los consumidores, consagrado en el art. 65 de la C.P. Perú y como es que en algunas ocasiones, mediante normas emitidas en el ejercicio de sus funciones administrativas, adoptan medidas o decisiones con carácter urgente o necesario que muchas veces por pretender optimizar el servicio, restringen o recortar derechos de los consumidores, como las circunstancias que están siendo materia del presente proyecto, afectando de esta manera el precepto constitucional antes citado.

Asimismo su importancia radica en que pretende sumar un aporte al desarrollo y mejoramiento de la regulación por parte del Estado (a través de sus organismos reguladores, como OSIPTEL) de los servicios públicos, como lo es el de telecomunicaciones, así como su optimización, manteniendo un equilibrio entre la empresa proveedora y el usuario, así como una eficiente solución a los diversos problemas generados en torno al suministro y uso del servicio, por tanto en base a lo anterior nos hemos propuesto el siguiente objetivo general: Establecer si las Medidas Extraordinarias establecidas por OSIPTEL al procedimiento de reclamos administrativos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (SSPPTT), vulnera el Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución.

Por otro lado, son objetivos específicos de la presente investigación:

- Delimitar el concepto, alcance y límites del precepto establecido en el art. 65 de la C.P. Perú que consagra el deber del Estado de proteger los intereses de los consumidores y usuarios.
- Precisar la noción del Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución como parámetro para impedir a colisión de normas de inferior jerarquía de la constitución.

- Describir las funciones del OSIPTEL, teniendo en cuenta el Reg. de reclamos de dicha entidad.
- Analizar las resoluciones emitidas por OSIPTEL - Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios relativas a la problemática planteada, a efectos de validar nuestra hipótesis.

CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación:

En relación al problema planteado no existe una fuente doctrinal que explique el tema elegido, sin embargo, es preciso mencionar que la información encontrada esta relaciona a explicar la base de donde se parte para ubicar el nacimiento del problema, relativo a la normativa emitida por OSIPTEL:

Friancho (2017) en su tesis denominada *“Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio”*, señala que su investigación, tiene

como finalidad determinar si el procedimiento administrativo de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio, contemplado en el Reg. de reclamos, es un mecanismo eficiente que vela por los derechos de quienes hacen uso de las telecomunicaciones residenciales, en tal sentido, para realizar la investigación hemos aplicado como metodología el análisis económico del derecho (p. 8).

Asimismo, entre sus conclusiones señala que, la actual regulación del procedimiento administrativo de reclamo por falta de calidad e idoneidad en el servicio contemplado en la Res. C. D. No. 047-2016-OSIPTEL-CD no es capaz de amparar eficientemente los intereses de quienes hacen uso de telecomunicaciones residenciales pues, estos necesariamente tienen que complementar el mismo con procedimientos de reclamo por facturación lo que implica que ante el hecho de realizar dos procedimientos distintos, existan usuarios que decidan no realizar ambos, asumiendo de ésta forma el pago de un servicio con el que no contaron, siendo que los usuarios que han agotado la vía administrativa de los dos procedimientos antes señalados, consideran como inadecuada la legislación y que debe modificarse para simplificar ambos procedimientos. (Friancho, 2017, p. 154)

1.2. Base Teórica.

1.2.1. Derechos del consumidor

La C.P. Perú de 1979, en el marco del régimen económico, establecía una serie de principios, entre ellos, el consagrado en el artículo 110°, el cual especificaba que:

*“El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. **Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores**”* (Constitución Política del Perú, 1979).

Como se verifica, en la Constitución se hace alusión en primer lugar a los sectores de producción y en segundo lugar hace referencia al interés de los consumidores, en el sentido que se debe procurar su defensa, sin referirse a ninguna otra circunstancia, entendiéndose que se trata de una norma de configuración legal, sin embargo, consideramos que debió establecerse algún alcance o fijar el marco constitucional en el cual se desenvolvería dicho derecho.

La C. P. de 1993 estipula en su art. 65°, que el Estado garantiza los derechos del consumidor, para lo cual avala el derecho a ser informados respecto a lo que va a adquirir o consumir del mercado

En el texto de este precepto constitucional se puede verificar una idea más acabada de lo que implica la protección de los derechos de los consumidores, concretados en sus intereses como consumidores o usuarios, ya que para posibilitar su operatividad, garantiza además el acceso tanto de consumidores como de usuarios a la información referente a los bienes, servicios y productos que ofrece el mercado y que deseen adquirir o hayan adquirido, a diferencia del texto constitucional de la Constitución del 79, en donde se establece un mandato general sin acudir a un desarrollo mínimo respecto a su contenido y alcance.

Entonces, verificamos que este derecho de acceso a la información, forma parte del derecho del consumidor, para lo cual se han diseñado mecanismos de control por parte del Estado, quien se erige en una economía social de mercado, que si bien implica una intervención mínima en el acontecer económico del país, resulta necesaria en aras de velar por lo derechos de consumidores o usuarios ante el abuso de las empresas proveedoras de bienes y servicios, protegidas también con un marco legal amplio, para lo cual existen las entidades reguladores de servicios, como lo es OSIPTEL en el caso del servicio de telefonía fija y celular.

En ese sentido para la actual regulación constitucional el consumidor constituye el eje central de la actividad económica, por tal circunstancia, su regulación, implica una tarea relevante dentro de

las responsabilidades del Estado. De este modo, podemos verificar como el factor económico ya no es propiamente la operación comercial en si o la empresa, sino que ahora desde una posición más humanista y personalista se ha redirigido el interés a quien es la persona en el mercado (Frisancho, 2017)

El T.C. (2005) brinda un concepto de consumidor, como la persona natural o jurídica que debido a la celebración de un acto o negocio jurídico de carácter oneroso obtiene, usa o hace disfrute de ciertos productos, consumidor o servicios, como usuario que anticipadamente han sido brindados por el mercado” (F.J. N° 6)

En ese sentido, se parte del hecho que el consumidor se constituye como un sujeto frágil, en comparación de la otra parte, empresa proveedora de bienes y servicios, en su mayoría trasnacionales o grandes corporaciones con capital mixto o se tome en consideración que se trataría solamente como una parte en situación de desventaja en contraposición al especialista que tiene acceso y conoce la información en su totalidad, se acepta que resulta indispensable, el otorgamiento de una protección adecuada a este sujeto mayormente afectado por su naturaleza desventajosa, lo que implica la necesidad de que el Estado intervenga activamente garantizando los derechos de los ciudadanos, en este caso en su faceta de consumidores o usuarios.

En base a lo anterior el T.C. (2007) respecto a la protección de los consumidores brinda un alcance del contenido del artículo 65 de la Carta Magna, señalando que el derecho de los consumidores se erige, por un lado, como un principio rector que debe estar presente en el actuar del Estado y de otra parte se constituye como un derecho subjetivo, inherente a la persona humana, en el desarrollo de su actividad económica individual. (F.J. N° 22)

En lo primero se evidencia la estructura de un modelo primordial o proposición destinada a dirigir y cimentar la acción del Estado de cara a todo tipo de actividad económica.

En cuanto al segundo punto, la Carta Magna otorga la potestad de actuación de alerta de los consumidores y usuarios en los supuestos en donde exista vulneración u omisión de sus legítimos intereses.

Continúa el Tribunal Constitucional (2007) y arriba como conclusión que lo antes citado trae consigo la postura de que el Estado está obligado a asumir deberes determinados referentes a la forma en la que debe encaminar la eficacia de los derechos de los consumidores.

No obstante, aún ha reconocido positivamente la existencia de los derechos enumerados precedentemente, partiendo de una interpretación teleológica, existen más derechos que subyacen de la C.P. Perú y que por ende debes ser materia de defensa y tutela por nuestro ordenamiento constitucional.

De este modo se tiene que, contenidos en el texto *supra*, alojan tácita o innominadamente una gran cantidad de derechos que, siendo genéricos en su naturaleza y asumiendo manifestaciones objetivamente asociadas en el mismo enunciado normativo constitucional, significa la existencia de otras expresiones similares. (Tribunal Constitucional, 2011, F.J. N° 17)

La variedad precedentemente señalada tiene su origen de afirmación, principalmente, en el artículo 3° de la Carta Magna, y subsidiariamente en el artículo 2, incisos 2 y 13, y en las partes *ab initio* de los artículos 58° y 61° de la Constitución (Tribunal Constitucional, 2011, F.J. N° 18)

1.2.2. Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución

El art. 51 de la C. P. Perú establece que:

“La Constitución prevalece sobre toda norma legal; la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente. La publicidad es esencial para la vigencia de toda norma del Estado”.
(Constitución Política del Perú, 1993)

Según el Tribunal Constitucional, el principio de jerarquía normativa y supremacía de la Constitución, estableciendo que esta predomina sobre toda norma legislativa y sobre las normas de menor rango. De igual manera, el artículo 200°, inciso 4 de la Carta Magna funda las normas que, en la estructura de fuentes normativas delineado por

ella, tienen jerarquía de ley. Están comprendidas las leyes propiamente dichas, los D. leg., los D.U., los tratados, el reglamento del Congreso, las normas regionales de carácter general, así como las ordenanzas (Tribunal Constitucional, 2005).

1.2.3. Derecho de los consumidores

La definición del derecho de los consumidores se ha caracterizado siempre por lo heterogéneo y variable de las circunstancias que son susceptibles de ser materia de tutela por dicho derecho, así tenemos que son innumerables las contrataciones que resultan siendo abarcadas por su bloque normativo

A esta inmensa diversificación debemos adicionarle el kit de reglamentación concreta al que han estado subyugados múltiples sectores determinado, así tenemos el caso de las telecomunicaciones, en ese sentido cabe la reflexión respecto a que desde sus comienzos el legislador se planteó la idea de que era el sujeto el que necesitaba una protección especial, que se tutelaran sus intereses de cara a la normativa existente sobre la materia de protección a los consumidores. No obstante, la difícil situación de ocurrencia, siempre diferentes y heterogéneos, y la repartición material de atribuciones en nuestro ordenamiento normativo no han hecho sino orientar el derecho de consumo hacia una regulación parcialmente sectorial con el propósito de aplicar determinadas disposiciones

tuitivas de aquella parte contractualmente más débil en cada tema específico (Lasarte, 2013)

Dentro de las materias sectoriales en la que se ha establecido una regulación concreta sobre el amparo del derecho de los consumidores es en el campo de las telecomunicaciones, servicio dentro del cual se encuentra la telefonía móvil, fija y la conexión a internet además de otros productos relacionados a éstos. No obstante, la defensa de los usuarios en el campo de las telecomunicaciones en el país nos debemos enfrentar a diversas circunstancias, entre ellas: el desarrollo tecnológico que ha contribuido en la densidad normativa del sector, ya que el apogeo de los medios novedosos de divulgación de datos (típicos de la era digital) ha implicado consecuencias trascendentales en el sistema de telecomunicaciones que han inducido al legislador a realizar menciones genéricas en la norma con el fin que la textualidad de sus disposiciones puedan incorporar nuevas invenciones de dicho rubro.

Por otro lado, cabe hacer alusión el hecho de que este sector económico se ha orientado a ser altamente oligopolista pese a que se haya acabado con el monopolio que ostentaba Telefónica años atrás, y que ahora está a la batuta de tres corporaciones más, como Claro, Entel y Bitel. Ello es relevante, pues al haberse centrado el derecho de consumidores básicamente en situaciones de mercado competenciales, se ha tendido a razonar que la liberalización del

sector conllevará una mayor aplicación de las disposiciones comunes en materia de protección de consumidores, acabando así con situaciones abusivas que se daban en el sector ante los sujetos que contrataban servicios de telefonía.

1.2.4. Objeto de tutela del derecho del consumidor

Cuando es el momento de concretar y desentrañar cual es el núcleo directriz que define lo que se entiende por consumidor, debemos traer a colación respecto de quienes serían los sujetos que ameritan una finalidad tuitiva por parte del Estado, por ser quienes los que deben soportar los excesos o arbitrariedades frente a los proveedores conformados mayormente por grandes empresas o corporaciones. Por ello resulta indispensable determinar una definición de consumidor de cara a que tiene una indiscutible ventaja, cual es, la de posibilitar la identificación de quien está en posibilidad o no de ejercer los derechos y facultades que la norma establece. Ante ello, debemos dejar sentado que para poder salvaguardar a la parte comercialmente más vulnerable resulta vital para preservar una definición de consumidor precisa y diferenciada.

Empero en esta delimitación es necesario partir sobre la base de que la definición de consumidor se ha ido extendiendo de forma tal, que, a fin de una mayor defensa, una mayor cantidad de personas se consideran consumidoras. Algunos especialistas afirman que es necesario recurrir a los actos de consumo al momento de decretar la

aplicación de las normas de consumo, lo cual se orienta a acercarse más al papel económico del consumidor (Lasarte, 2013, p. 53-54).

El acto de consumo se puede definir como aquel acto jurídico -que en su mayoría de veces coincide con un contrato- que permite alcanzar un bien o servicio con miras a satisfacer una necesidad personal o colectiva. En esta pauta se acude a unas características subjetivas que deben incurrir sobre la persona para establecer su posición de consumidor. Bajo esos lineamientos, no se circunscribirían como acto de consumo los servicios y bienes contraídos por empresas o profesionales, pues sus actos están excluidos del ámbito personal y familiar. En efecto, vincular al consumidor con los actos de consumo impediría tener que preservar distintos conceptos de consumidor, así como sucesiones de difusas disposiciones normativas protectoras que en realidad dificultan y ralentizan la aplicación de preceptos normativos. No obstante, ello implicaría una reducción de las complejas relaciones sociales que podría generar situaciones arbitrarias y poco equilibradas (Bercovitz, 2006, p. 26)

1.2.5. Organismos reguladores de servicios públicos

Tassano (2008) señala que la regulación de la actividad económica - siempre posibilitada mediante el Derecho Administrativo o más exactamente del Derecho Administrativo Económico- constituye un concreto modo de intervención pública (función estatal) diferenciada

por su objetivo, consistente en inmiscuirse en el mercado cuando éste fracasa, falla por motivos estructurales o por circunstancias afines a las exigencias propias del Estado. Esta intervención estatal tiene que ver con lo imperioso de conciliar, concertar los requerimientos de ejercicio eficaz de los mercados con las exigencias propias de la satisfacción de necesidades en general.

Lo anteriormente esgrimido significa una novedosa manera de gestión de parte del Estado, esto es, el arte de la regulación, instrumento de los reguladores, ello reside en la comprensión de las relaciones entre la estructura del mercado, el bosquejo de las reglas y las exigencias institucionales. La contratación con los inversores disminuye la necesidad de reglamentación; la competencia es un sucedáneo de la regulación, el inminente problema que se muestra en ciertos ámbitos de las industrias tradicionalmente reguladas es cuando esta industria se encuentra terminada para dejar de ser reglamentada e implementar la competencia, es decir cuándo debe intervenir a través de la regulación administrativa y cuándo admitir el juego de la competencia, un ejemplo notable de esta problemática en nuestro país es el caso del mercado de telefonía de larga distancia.

Tassano (2008) refiere que son tres factores determinan la efectividad del ente regulador:

- Un marco legal que determine sus funciones y le suministre autoridad.

- Recursos disponibles y de libre conducción para llevar sus funciones.
- Capacidad técnica y ética de sus funcionarios.

En nuestro país, la Ley N° 27332 denominada Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos tiene la finalidad de instituir normas básicas comunes de ordenación y ejercicio de tales entidades.

La aludida ley ha previsto:

- Las entidades comprendidas en su ámbito de aplicación (OSIPTEL, OSINERG, SUNASS y OSITRAN).
- Define la ubicación de las citadas entidades en la estructura del Estado (agregados a la Presidencia del Consejo de Ministros -PCM-).
- Clasifica y determina las funciones que les compete ejercer reguladora, normativa, sancionadora, de (fiscalizadora, supervisora y solución de conflictos entre corporaciones, sociedades y de reclamos de los usuarios).
- Las hace responsables de la fiscalización de las actividades de pos privatización.
- Posibilita sus facultades de indagación.

- Establece que la dirección de los citados organismos compete a su respectivo Consejo Directivo y establece su composición y régimen de sus miembros.
- Determina que los organismos reguladores contarán con un Tribunal de Solución de Controversias.
- Que se financian con el denominado aporte por regulación que recaudan de las empresas y entidades bajo su ámbito.
- Que su personal se sujeta al régimen laboral de la actividad privada.

1.2.6. El OSIPTEL

1.2.6.1. Definición de OSIPTEL:

Mediante D. S. N 13-93-TCC, se publicó el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el cual señaló en su art. 76 el funcionamiento de OSIPTEL.

Vale señalar que la Comisión Reguladora de Tarifas de Comunicaciones fue reemplazada por el OSIPTEL, que consistía en una entidad pública descentralizado del Sector Comunicaciones, con autonomía, administrativa, técnica y económica y personería de derecho público interno, regulada por el D. Leg. N 165.

OSIPTEL, se instituye como la entidad reguladora a cargo de controlar la inversión privada en el sector telecomunicaciones, siendo su fin incrementar la

competencia del mercado de comunicaciones, promover y difundir el acceso general a los servicios de telecomunicaciones, informar a los usuarios, velar por sus intereses y conseguir la vigencia, efectividad y sinceramiento integral de las funciones y mecanismos de gestión corporativa. (Tassano, 2008)

El OSIPTEL distinto a otros estamentos de regulación tiene entre sus ocupaciones la de solucionar los temas de a cual entidad le compete que se presenten entre las corporaciones y empresas del sector materia de análisis, esta forma de conflictos no se satisfacen ante INDECOPI pero si ante OSIPTEL, una transcendental distinción. Por otro lado, tenemos claro que su misión es regular un mercado que avanza muy raudamente por las variaciones tecnológicas, lo cual significa una inmutable adaptación de la regulación y de las capacidades técnicas del regulador para estar al tanto los nuevos escenarios y actuar adecuadamente. (Tassano, 2008)

1.2.6.2. Naturaleza Jurídica de Osiptel:

La probabilidad de instituir la naturaleza jurídica adecuada para una entidad de regulación, pasa desde el hecho de tener latente que su creación implica la obtención de un nuevo título de legitimación de la actuación de los poderes

públicos en contornos especialmente delicados, tal como el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú (Sánchez, 1993, p. 155).

En base a lo anterior, creemos indispensable hacer referencia, para imprimir algunos contrastes y semejanzas en cuanto a lo que ocurre en Estados Unidos, España o Francia, a que en el Perú, los Organismos Reguladores en general y el OSIPTEL en particular, actúan dentro del marco de la normativa vigente instituida para cada servicio público, pero además de aquella procedente de los respectivos contratos de concesión, o sea, los que son celebrados por el Estado peruano con los operadores para poder tener acceso a la prestación de los servicios públicos relativos a telecomunicaciones.

Ante lo indicado, la función primordial de este tipo de entidades administrativas, dentro de las que se halla OSIPTEL, es de carácter interventor o de intervención de la actividad desarrollada por dichos operadores y los compromisos adstringidos en los referidos contratos de concesión. (Danos, 2004, p. 10).

1.2.6.3. Ámbito de organización de OSIPTEL

i. Autonomía orgánica y funcional

El OSIPTEL, analizado desde un aspecto orgánico, constituye un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de Derecho Público, con patrimonio propio y autonomía técnica, administración, económica y financiera”.

Ello implica que nos encontramos ante una entidad administrativa, con autonomía orgánica, y también, descentralizada en el ámbito de sus funciones, lo que implica que, se encuentra excluida del sistema jerárquico de la administración concentrada y al tener personería jurídica propia, se convierte en un centro de imputación de derechos y deberes diferentes de la administración general, lo que hace posible que se invoque un derecho único creado específicamente, en reemplazo del derecho administrativo general.

Mención aparte debe hacerse a que OSIPTEL ostenta rango de autoridad administrativa, ello implica que posee arrogados el ejercicio de imperativos públicos de regulación y de producción de actividades que influyen en el ámbito de los particulares.

Sobre lo anterior, debe observarse la semejanza de OSIPTEL con organismos de esta clase existentes en

Estados Unidos y España, así su distinción con Francia, puesto que si bien cuando no tienen personalidad jurídica propia y son parte de un arquetipo administrativo concentrado y basada en jerarquías, siendo además considerados como no dependientes, ni del Gobierno ni del parlamento, ni del órgano jurisdiccional, pero son investidos de potestades que les facilita operar de manera autónoma una visión de ordenación sectorial.

Lo final se traduce en que el hecho que la institución no haya sido dotada de personería jurídica no produce distinciones relativas de la autonomía o la independencia del estamento, ya que, es cierto que la personería jurídica responde en sí misma autonomía de la función pública, es además evidente que la autonomía pende del poder indudablemente atribuido a entes particulares de personalidad jurídica.

Sin embargo, no se debe dejar de tener en cuenta, que en su nacimiento, OSIPTEL fue instituido como un organismo público dependiente directamente del Presidente de la Republica y que luego paso a estar adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas.

Por otro lado, de acuerdo con nuestro actual diseño constitucional, esta clase de instituciones no pueden

depender directamente del Presidente de la Republica, ya que se necesita que toda entidad del Poder Ejecutivo este adscrita a un ministerio, para que su titular sea el responsable político ante el Congreso, de ahí que OSIPTEL se encuentre adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, lo que a la vez implica la importancia que se les atribuye en la estructura de la Administración Pública (Danos, 2004. P. 4).

Asimismo debe dejarse sentado que la clase de administración que OSIPTEL representa, es que su naturaleza, como sostiene (Fernández, 2004), “no implica un deslinde de la significación constitucional que se le ha brindado al Estado y a la Administración Pública y de sus vínculos, ya que si bien se ha cambiado la relación de jerarquía clásica, dicha circunstancia no se traduce en una desvinculación rotunda y total con los principios fundamentales (p. 305)

Esta independencia o autonomía referente a cuestiones organizativas que se han analizado, como sostiene gran parte del sector doctrinario, necesita estar protegido o garantizado, en aspectos como la estructura y la atribución de nombramiento de sus funcionarios, su

situación jurídica, su capacidad de financiación y ordenación interna.

1.2.6.4. Requisitos de elegibilidad y causas de incompatibilidad

Respecto a las condiciones necesarias para ser parte de OSIPTEL, en este caso, del Consejo Directivo, se requieren profesionistas con cinco años de experiencia efectiva y que posean gran solvencia moral e idoneidad de trabajo, ello deberá ser acreditado certificando no experiencia desde los cinco años en puestos de gerente o contar con maestría.

La inexactitud de la definición “personas de reconocida solvencia e idoneidad profesional” -que se aprecia a menudo en los distintos ordenamientos jurídicos-, y la praxis actual, lleva a reflexionar que es normal que la elección de los integrantes de entidades de regulación se lleva a cabo sobre todo por circunstancias de simpatía ideológica que por tratarse de un profesional competente o profesional calificado. Eso ocurre a expensas a que se hayan incluido métodos probatorios mediante los que se revalide la aptitud e idoneidad profesional de quien será designado, respecto a lo cual creemos firmemente que no implican una respuesta satisfactoria a este problema a este tema.

Consideramos, que la forma más adecuada de solución a esta circunstancia, consiste en adoptar un mecanismo que implique el acuerdo de los poderes políticos, significando ello que el parlamento intervenga en la elección de los integrantes del C. Dir. de OSIPTEL mediante la ratificación, no obstante, absteniéndose de utilizar las fórmulas de mayorías calificadas ya ello puede conllevar al bloqueo de los procedimientos de elección y a circunstancias que impliquen suspender los mandatos de los miembros de dicha unidad orgánica..

En lo que concierne a los motivos de incompatibilidad, la Ley 27332 instituye distintas incompatibilidades para ser elegido como miembro del C. D. del OSIPTEL “con el afán de impedir que se produzcan subordinaciones que afecten la independencia del Directorio”. De esta forma lo que se ha procurado es tratar que no ocurran los conflictos de interés al ordenar que no pueden ser Directores los “titulares de más del 1% (uno por ciento) de acciones o participaciones de empresas vinculadas a las materias de competencia del organismo regulador (...)”, ampliándose tal disposición a los “(...) directores, representantes legales o apoderados, empleados, asesores o consultores de tales empresas o entidades

(...)” y a las personas que prestan servicios al OSIPTEL por intermedio de personas jurídicas, manteniéndose operativos hasta seis meses posteriores a la terminación de la relación con dicha entidad.

Asimismo, también, se ha gestionado que sobre quienes vayan a ser directores “no existan sanciones de destitución en un proceso administrativo o por delito doloso; que no se les haya impuesto inhabilitación judicial; o que, debido a haber ocupado cargos directivos, gerenciales y como representantes de personas jurídicas no hayan sido declarados en quiebra o como personas naturales declarados insolventes; y no tengan incompatibilidades legales para tener cargos”.

1.2.6.5. Régimen laboral del personal

Unos de los ámbitos de vital importancia relacionados con la garantía de la autonomía de los organismos reguladores es el referido al régimen de trabajo del que estriban quienes son parte del mismo. Así, en el caso del OSIPTEL, su personal está sujeto al régimen laboral de actividad privada.

En el derecho comparado, podemos verificar que en términos generales las entidades reguladoras gozan de relativa autonomía en la contratación y manejo de

recursos humanos, que constituye una excepcionalidad respecto de OSIPTEL ya que al formar parte del régimen laboral de actividad privada hace que sea factible una contratación con mayor celeridad, que aunque no asegura la permanencia laboral, si es una dimensión de su independencia personal que es parte integrante de la autonomía orgánico - funcional del organismo.

Para concluir debemos hacer mención a lo señalado por la mayor parte de la doctrina, quienes aseguran que el punto medular de la autonomía orgánica, se encuentra en el Consejo Directivo, base sobre la cual se estructura la organización de la entidad reguladora, ello en virtud al estatuto creado para su elección por parte del poder ejecutivo siendo que además se conjuga con el carácter de inamovilidad en cuanto a la estabilidad en el puesto de sus funcionarios (el cargo solo vaca por circunstancias establecidas legalmente), los supuestos de incompatibilidad a las que se condicionan, el que pueda ejercer facultad normativa en relación con su misma organización y acción y en cuanto a la sección en aquellas materias que son de su competencia y el que sean el órgano que en exclusiva tiene a su cargo la

emisión de aquellas resoluciones en donde el organismo emita pronunciamiento de manera general o particular.

1.2.7. Los organismos reguladores de telecomunicaciones en el derecho comparado

En la legislación comparada, podemos también analizar las regulaciones relativas a la regulación de las telecomunicaciones por parte de los Estados de nuestra región continental sudamericana.

Así tenemos la experiencia del país vecino Bolivia, en donde el caso de los usuarios de servicios públicos se examina teniendo en cuenta dos circunstancias concretas, antes y después de la invención del Sistema de Regulación Sectorial-SIRESE, que brindó a los usuarios una real protección, a través superintendencias (cada una dentro de su ámbito sectorial) que velan por el cumplimiento de los mecanismos de reclamo ante los prestadores o ante la misma entidad reguladora, en el caso de no ser atendidos por las primera.

Antes era el Poder Ejecutivo el que concentraba la función de control de los servicios en Bolivia, en donde se tornaba al reclamo en una lucha denodada por el exceso de burocracia que se producía.

En Ecuador en cuanto sector telecomunicaciones, se abrieron desde los años 90, Oficinas del Consumidor (ODECO) como primera instancia y la Superintendencia de Telecomunicaciones, como segunda., por tanto, las disposiciones de protección al consumidor fueron desarrollándose lentamente e

institucionalizándose, a raíz de que previamente existían distintas dependencias que hacían embarazoso el trámite.

La Carta Magna de ese país, prevé dos artículos relativos al régimen de protección en los servicios (artículos 20° y 92°), vinculados a la responsabilidad del Estado de difundir tanto el acceso a la actividad y a la información, como la libertad de elección; asimismo también de legislar acerca del control de calidad y de la defensa del consumidor.

En ese sentido el legislador ecuatoriano comenzó a vincular los intereses del consumidor y los de las empresas prestadoras de servicios, obteniendo como logro, concentrar conceptos novedosos (deberes contractuales de los consumidores, servicios públicos domiciliarios, responsabilidad de los proveedores, etc.).

Por otro lado, la función de su Defensoría del Pueblo fue de gran relevancia (a través de la Defensoría adjunta del Consumidor), no limitándose a los servicios públicos.

En cuanto a Chile, la actividad de servicios públicos se ha desenvuelto en forma competitiva, convirtiéndose en un modelo a seguir en el rubro de concesiones y privatizaciones, no obstante, en materia de protección al consumidor todavía no se logra la efectividad suficiente.

La institución a cargo de vigilar los derechos del consumidor es el Servicio Nacional de Atención al Consumidor (SERNAC), el cual necesita de modificaciones en su estructura potestativa para atender eficazmente los pedidos, solicitudes y reclamos de los usuarios; poniendo más fuerza en la función de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que es la encomendada para solucionar los conflictos que se generen en el sector.

En el caso de Colombia, es un país pinero en Latinoamérica en emprender un procedimiento de acceso de las telecomunicaciones, es así que desde el año 1991 está provisto de normas que reconocen los intereses de los usuarios

Asimismo, ha instaurado el silencio administrativo positivo, de este modo, en caso de que el consumidor se queje ante el proveedor prestador de los servicios de telecomunicaciones; lo que en varias ocasiones permite que no se ralenticen los reclamos por alguna omisión o falta de acción, cuando los casos dirigen primero ante la Administración. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es el organismo a cargo resolver en segunda instancia administrativa.

En Venezuela, la Constitución Política del año de 1999 estableció el derecho a un servicio de calidad y a obtener la información adecuada y no engañosa

Al igual que otros países de la región, posee un organismo de tutela llamado INDECU (heredero del anterior Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor-IDEC), no obstante, es una entidad limitada en materia de cierres y multas, esta institución venezolana está más orientada a la prevención y educación. En lo que concierne a los servicios de telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones reglamenta los derechos específicos de los usuarios en el rubro; aun cuando, por la coyuntura política del país, no puede concretarse una actividad privada eficaz que conlleve eficiencia y generalidad en la prestación.

1.2.8. Reg. de calidad de la atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles

El referido reglamento, ha probado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127- 2013-CD/OSIPTEL 1 LIMA, de fecha 5 de setiembre del año 2013 establece una serie de conceptos y contenidos, así señala que:

Servicio de T. Fija: A aquellos servicios que se prestan a través de una red fija, utilizando medios alámbricos, ópticos o radioeléctricos; considerándose como tales a los servicios de telefonía local y de larga distancia.

Servicio de T. Móviles: A aquellos servicios que se prestan a través del medio radioeléctrico en las bandas determinadas por el MTC,

considerándose como tales a los servicios de telef. móvil celular, servicios de comunicaciones personales (PCS) y servicios de canales múltiples de selección automática (Troncalizado).

Sistema de Atención: A aquella herramienta informática que utiliza la empresa operadora para registrar la atención de las transacciones y trámites que formulan los usuarios.

Trámite: A todo tipo de gestión realizada por los usuarios de las empresas operadoras que tenga por finalidad realizar:

(i) reclamos: cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamos (reportes de avería, reclamos, recursos o quejas).

(ii) altas: contratación de servicios.

(iii) bajas: baja de servicio, resolución de contrato.

(iv) consultas: consultas, solicitudes derivadas de las Condiciones de Uso (incluyendo las migraciones de planes tarifarios que involucren renovaciones de equipos terminales), u otras gestiones relacionadas con la prestación de servicios. No se incluye las gestiones realizadas por los usuarios exclusivamente respecto a las fallas de los equipos terminales, ni los pagos que realicen los usuarios por la prestación de los servicios o por el financiamiento de deudas.

Usuario: A todo aquel abonado, usuario u otra persona que, a través de:

- (i) los servicios de información y asistencia telefónica, o*
- (ii) las oficinas comerciales, de las empresas operadoras realice algún trámite vinculado a los servicios que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la presente norma.*

Artículo 4°.- Derecho de los usuarios a elegir el canal de atención

Los usuarios tienen derecho a elegir los canales de atención que utilizarán, sea presencial (en las oficinas comerciales), telefónico (a través de los servicios de información y asistencia), página web de internet (mecanismos en línea) u otro que sea implementado por la empresa operadora, a efectos de realizar cualquier trámite.

Las empresas operadoras no podrán establecer restricciones o limitar la atención de cualquier trámite que decida efectuar el usuario, a un canal de atención específico, salvo que la normativa lo indique expresamente, incluso cuando el usuario se encuentre en una oficina comercial y tenga la opción de comunicarse con un canal telefónico para tal efecto.

1.2.9. Análisis del Reglamento de Reclamos

La sociedad de consumo en la que nos desarrollamos, y que no es ajena a nuestro país, ha hecho necesaria que se regule y supervise el suministro por parte de empresa proveedoras a los usuarios que los soliciten, tal como la telefonía, agua, sistema eléctrico, entre otros;

ello a través de instituciones como el OIPTEL y OSITRAN, organismos que tienen su basamento legal en la Ley N° 27332.

No obstante, en la práctica se presentan diversas circunstancias en las que los derechos como consumidores, tanto nuestros, como de personas cercanas se ven afectados por conductas infractoras ejecutadas por los denominados proveedores, pero también por normas o reglamentos expedidos por los organismos reguladores de servicios públicos (telecomunicaciones, electricidad, saneamiento) que lejos de procurar un fin común, supervisando y garantizando el cumplimiento óptimo de estos servicios, adoptan mecanismos arbitrarios que limitan los derechos de los consumidores, tal como el derecho al reclamo ante un servicio deficientemente brindado.

Por ello, muchas veces, estas conductas consistentes en servicios defectuosamente brindados no se agotan en sí mismos o con su sola realización, sino que tienen consecuencias, que van más allá de una transgresión a una norma de carácter administrativo, y que en no pocas ocasiones causan un perjuicio significativo para los consumidores o usuarios, lo cual como señalamos anteriormente origina el derecho a reclamar o exigir el cumplimiento efectivo del servicio, siendo que al no obtener una respuesta razonable o que brinde una solución por parte de la empresa proveedora del servicio, es donde la entidad reguladora entra a tallar a fin de generar el

equilibrio que debe existir entre una empresa proveedora y el usuario o consumidor.

Lo anteriormente expuesto constituye un derecho de rango constitucional, amparado en el artículo 65 de nuestra Carta Magna, el cual establece que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, para al efecto garantiza el derecho de la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, asimismo vela por la salud y bienestar de la población”.

Y justamente el Estado cumple con esta función de defender el interés de los consumidores a través del control, supervisión e incluso capacidad de sanción hacia las empresas que brindan servicios públicos, por parte de las entidades reguladoras antes señaladas, para garantizar que el servicio brindado al usuario o consumidor será plenamente ejecutado y si en caso origina algún reclamo será atendido y resuelto a favor de quien tenga la razón de acuerdo a las normativas y casos análogos resueltos ya por sus tribunales administrativos.

En ese orden de ideas, OSIPTEL cuenta con un procedimiento de reclamos, en el cual los usuarios pueden presentar sus reclamos ante las empresas operadoras y siguen un procedimiento administrativo especial que está establecido en el Reglamento y rige supletoriamente por el procedimiento administrativo general de la

Ley 27444; ahora bien, debido a que en la práctica este procedimiento fue desnaturalizado por algunos tramitadores que generaban reclamos y más reclamos muchos de ellos sin fundamento, la entidad reguladora estableció unas medidas extraordinarias que restringían ciertos derechos, RCD N° 051-18-OSIPTEL, la cual colisionaría con el art. 60 de la C.P. Perú, ya que con esta norma se estaría vulnerando dicha normativa constitucional.

Siguiendo con lo anteriormente señalado tenemos, según lo dispuesto en el Reglamento antes señalado que si un usuario no se encuentra conforme con el servicio de telefonía brindado, puede presentar su queja ante la corporación, que es el órgano de resolución de primera instancia y de obtener una respuesta que no lo satisfaga, puede apelar al TRASU¹.

¹ La queja según el artículo 70 del reglamento se presenta en los siguientes casos:

1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
2. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°.
3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
5. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.
6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

En ese sentido, el citado reglamento en su artículo 60, numeral 1, relativo a la forma de presentación del recurso de apelación señala lo siguiente:

“Art. 60: El recurso de apelación podrá ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En los casos de recursos de apelación realizados vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso. En los casos de recursos de apelación presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario”.

Asimismo, en el artículo 73, inciso 1 de dicho reglamento, relativo a la presentación de la queja se tiene lo siguiente:

Art. 73: La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En los casos de quejas realizadas vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.

En los casos de quejas presentadas personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.

En ese sentido se verifica que el reglamento establece que una de las formas para interponer el recurso de apelación o quejas por parte de un usuario puede ser telefónicamente, medio que facilitaba a muchos consumidores a la realización de apelaciones y quejas, sin necesidad de acreditar presencia física o su concurrencia a fin de llenar el formulario respectivo, ya que la vía telefónica simplificaba de algún modo el trámite, en donde se le proporcionaba al usuario quien podía estar en cualquier punto del país o fuera de él un código para identificar la apelación o queja.

También se tiene que el artículo 25, numeral 2 del Reglamento materia de análisis, que regula sobre los sujetos activos del procedimiento, establece:

Artículo 25°.- Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

- 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.*
- 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.*
- 3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.*

Para precisar debemos tener en cuenta que los abonados son los titulares del servicio público, a nombre de quien se emite el servicio, mientras que los usuarios del servicio público, no son los abonados o titulares, pero son quienes hacen uso del servicio telefónico. Por ello la señalada norma establece también que, para acreditar la calidad de usuario, se debe realizar la presentación del recibo o comprobante de pago objeto de reclamo, del último recibo que hubiere recibido, u a través de cualquier otro medio que sirva para tal fin.

Así también debemos citar el artículo 68 y 76 del reglamento el cual se refiere al incumplimiento de la empresa operadora en eleva el recurso de apelación o queja, de este modo se tiene que:

Art. 68: El usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita, adjuntando copia de la resolución impugnada y de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito o vía página web) o la fecha de su presentación (para recursos telefónicos), así como la documentación sustentatoria que estime pertinente; en el supuesto

que, transcurrido el plazo establecido en el artículo 61º, la empresa operadora no hubiera cumplido con elevar a dicho órgano el recurso de apelación.

En estos casos, el TRASU podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado. Lo señalado en este párrafo no será aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

Art. 76. Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido en el artículo 74º, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita, debiendo indicar lo siguiente:

- 1. Número o código de identificación de la queja realizada ante la empresa operadora, de haber sido realizada personal o telefónicamente; o,*
- 2. Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente o vía página web. Adicionalmente a la comunicación prevista en el párrafo anterior, el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente. Presentada por el usuario la comunicación a la que se refiere el primer párrafo, el TRASU podrá, solicitar a las partes la información adicional que*

considere pertinente. En este caso, el plazo para resolver quedará suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la remisión de la información solicitada. El TRASU resolverá la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.

Como puede verse todo lo dispuesto en el reglamento obedece a la función de garantía, control, supervisión y de resolución de quejas de usuarios asignada a las entidades reguladoras en virtud de su Ley Marco, tal como es el caso de OSIPTEL, lo que guarda total correspondencia con el art. 65 C.P. Perú, que es una norma programática, por tanto, el derecho fundamental que contiene es de configuración legal, cuyo contenido ha sido desarrollado tanto en la Ley Marco como en su reglamento, lo cual no puede en forma alguna verse vulnerado o afectado por una disposición normativa de menor rango que disponga supuestos contrarios o imponga restricciones al cumplimiento de lo previsto en dichas normas, pues una circunstancia de esa índole implicaría una violación al Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución, conforme a la cual la norma inferior será válida sólo en la medida en que sea compatible formal y materialmente con la norma superior (la Constitución).

Sin embargo, mediante Res. C.D. N° 54 -18- Osiptel del 22/02/18, se ha emitido una normativa que dicta medidas extraordinarias

relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, teniendo como principales fundamentos lo siguiente:

-El estado situacional del ingreso de expedientes de apelación y queja elevados al TRASU, así como el estado de la atención de los expedientes a cargo del dicho Tribunal; evidenciando una situación excepcional que no ha podido ser revertida con los planes de contingencia implementados hasta el año 2017, y que reflejan la necesidad de intervenir en la regulación del procedimiento de reclamos;

-Que una de las causas de esa situación, comportamientos contrarios a la buena fe procesal que coadyuvan a la congestión de los canales de atención que son parte del procedimiento de reclamos, originando que el TRASU no tenga la capacidad para atender — de manera oportuna - la problemática de los usuarios que presentan un reclamo legítimo y analizar adecuadamente la información de los casos vinculados con los reales problemas que enfrentan los usuarios, generando de esa manera un impacto o externalidad negativa en la atención de reclamos, recursos de apelación y quejas;

-Que la brecha generada entre la cantidad de expedientes ingresados y la capacidad resolutive del TRASU se viene incrementando, ocasionando la demora en la atención de los expedientes lo que viene generando la insatisfacción de los usuarios.

-Que existe una la situación excepcional que, justifica que los Recursos de Apelación y Queja pendientes de resolución sean atendidos dentro de plazos que permitan la capacidad resolutoria del TRASU; por lo que mediante un informe se han dictado una serie de propuestas destinadas a implementar acciones y medidas extraordinarias destinadas al uso eficiente de los recursos disponibles en el TRASU y mejorar la atención de los usuarios, controlando el ingreso indiscriminado de expedientes que han superado la capacidad resolutoria de dicho Tribunal;

Por ello justifican su proceder en lo dispuesto en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General, por lo que llegan a la conclusión que, perjuicio de las medidas de carácter permanente que puedan adoptarse con relación al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, es necesario adoptar las medidas extraordinarias propuestas en el informe antes señalados, los mismos que consisten en suspender por dieciocho meses a partir de la vigencia de la resolución:

— El medio telefónico para la presentación del Recurso de Apelación y Queja, al que se refieren los artículos 60 numeral 1.a. y 73 numeral 1.a. del Reglamento de Reclamos.

— El artículo 25 numeral 2 del Reglamento de Reclamos referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.

— Los artículos 68 y 76 del Reglamento de Reclamos sobre la elevación de los recursos de apelación y quejas a solicitud de los usuarios.

Como puede verse, se están suspendiendo, con una Resolución de Consejo Directivo -norma de rango inferior-, derechos de consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones, materializado en el derecho a reclamar ante la deficiencia de dicho servicio y de acudir a las instancias de OSIPTEL vía apelación o queja, mediante vía telefónica, lo cual consideramos es un derecho del consumidor, que el Estado está obligado a proteger, como lo establece el Artículo 65 de la Carta Magna, desarrollado legalmente por la Ley Marco y su reglamento evidenciándose una colisión normativa que afecta el Principio de jerarquía normativa de la Constitución.

1.3. Definiciones Conceptuales

Usuario: todo aquel abonado, usuario u otra persona que, a través de: (i) los servicios de información y asistencia telefónica, o (ii) las oficinas comerciales, de las empresas operadoras realice algún trámite vinculado a los servicios que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la presente norma (Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por Parte de Operadoras de Servicios de Telefónica Fija y Servicios Públicos, 2013).

Derecho de los usuarios a elegir el canal de atención: Los usuarios tienen derecho a elegir los canales de atención que utilizarán, sea presencial (en las

oficinas comerciales), telefónico (a través de los servicios de información y asistencia), página web de internet (mecanismos en línea) u otro que sea implementado por la empresa operadora, a efectos de realizar cualquier trámite. (Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por Parte de Operadoras de Servicios de Telefónica Fija y Servicios Públicos, 2013)

TRASU: O Tribunal Administrativo de Resolución de Usuarios, creado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 013-95-CD/OSIPTEL, publicada el 24 de septiembre de 1995 en el Diario Oficial “El Peruano”, se creó el TRASU, como última instancia administrativa para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, es decir resolver en última instancia los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios ante las Empresas Operadoras respecto de las materias de su competencia, imponiendo las sanciones correspondientes ante las infracciones cometidas por las Empresas Operadoras dentro de un procedimiento de solución de reclamos en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento, conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; así como la expedición de las resoluciones que constituyen precedentes de observancia obligatoria en materia administrativa, y los lineamientos que orienten a los usuarios y a las Empresas Operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la

prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia. (OSIPTEL, s.f.)

1.4. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Las Medidas Extraordinarias establecidas por OSIPTEL al procedimiento de reclamos administrativos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (SSPPTT), vulnera el Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución</p>	<p>Principio de Jerarquía de la Constitución</p> <p>Entidades reguladoras de servicios públicos</p> <p>OSIPTEL</p> <p>Reclamos de los usuarios de telecomunicaciones</p>	<p>Prevalencia de la Constitución sobre normas de rango inferior</p> <p>Servicio de Telecomunicaciones</p> <p>Regulación normativa para el servicio de comunicaciones</p> <p>Órganos de OSIPTEL</p> <p>Régimen laboral de Osiptel</p> <p>Reglamento de Reclamos de los usuarios de telecomunicaciones</p> <p>Organismos reguladores en la legislación comparada</p>	<p>Método analítico – sintético</p> <p>Método dogmático</p> <p>Método deductivo</p>	<p>FICHAJE</p> <p>ANÁLISIS DOCUMENTAL</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Restricción derechos de los consumidores, y su colisión con el Deber de Protección al</p>	<p>Derechos de los consumidores</p> <p>Deberes del Estado respecto a los derechos</p>	<p>Artículo 65 de la Constitución Política del Perú</p> <p>Derecho de los consumidores como derecho fundamental</p> <p>Derecho de los consumidores en el Tribunal Constitucional</p> <p>Consumidores y usuarios</p>		<p>FICHAJE</p> <p>ANÁLISIS DOCUMENTAL</p>

consumidor y/o usuarios que debería tener el Estado (art 65 de la CPP).	de los consumidores			
--	---------------------	--	--	--

1.5. Hipótesis

La hipótesis queda planteada de la siguiente forma:

Esta investigación cuenta con la siguiente hipótesis:

Las Medidas Extraordinarias establecidas por OSIPTEL al procedimiento de reclamos administrativos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (SSPPTT), vulnera el Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución, en la medida que restringe derechos de los consumidores, lo que colisiona con el Deber de Protección al consumidor y/o usuarios que debería tener el Estado (art 65 de la CPP).

CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Tipo de Investigación:

La presente investigación es de tipo descriptivo – explicativo, ya que en primer término se describirán las partes o los rasgos de los fenómenos fácticos o formales del derecho, en este caso la normativa relativa al OSIPTEL y luego se procederá a explicar los motivos por los cuales con la emisión de las mismas se puede vulnerar los preceptos constitucionales establecidos en nuestra Carta Magna, afectando el Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución.

2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.2.1. Método Analítico-Sintético.

Se analizará la normativa constitucional establecida en el artículo 65, que consagra el deber del Estado de velar por los derechos de los consumidores, frente al desequilibrio que puede existir entre estos y las empresas proveedoras de servicios así como el Principio de Jerarquía de la Constitución establecido en el artículo 51 de la Carta Magna y de otro lado se analizará la normativa legal e infralegal relativa al marco

de regulación de OSIPTEL, específicamente en las medidas extraordinarias al procedimiento administrativo de reclamos de dicha entidad reguladora, para luego establecer la posibilidad de fundamentar el tema materia de investigación, es decir, si se está vulnerando con dichas medidas el principio de jerarquía normativa, al vulnerar el artículo 65 de la CPP.

2.2.2. Método Dogmático.

Se estudiará los principios e instituciones jurídicas de índole constitucional, materia de la investigación y se establecerá la tendencia doctrinaria y jurisprudencial actual respecto a su tratamiento y aplicación y por último se formularán los fundamentos jurídicos y constitucionales que sustentan la hipótesis formulada a la solución del problema planteado.

2.2.3. Método Deductivo.

Se ha partido de cuestiones generales acerca de los derechos de los consumidores y su protección por parte del Estado a través de los organismos reguladores para llegar al tema específico referido a la regulación por parte del Estado del servicio de telecomunicaciones a través de OSIPTEL y los marcos normativos existentes para el cumplimiento del mandato constitucional establecido en el artículo 65 de la C.P.P.

2.3. Diseño de Contrastación

La unidad de análisis es de tipo documental, lo que significa que se ha procedido al análisis de la doctrina y jurisprudencia administrativa, en este caso resoluciones expedidas por el Tribunal Administrativo de OSIPTEL

2.4. Población y muestra

La población está conformada por el total de resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios emitidos respecto al servicio de telefonía y la muestra está compuesta por 10 resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en donde se hayan pronunciado respecto a las medidas extraordinarias reguladas en la Resolución del Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL.

2.5. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Recolección de Datos

Se debe explicar cómo se aplica estas técnicas en la investigación.

- **Documental:** Se utiliza como instrumentos fichas textuales y de resumen, recurriendo como fuentes a libros especializados, jurisprudencia y documentos oficiales.
- **Observación:** Se utiliza instrumento un protocolo o guía de observación de campo, recurriendo como informante el propio investigador.

2.6. Procesamiento y Análisis de Datos:

Una vez que los datos han sido codificados, se deberá obtener los resultados, que son resultado de la aplicación de los instrumentos de las técnicas seleccionadas para recolectar datos; y luego, se integra esos datos, formando un conjunto de datos llamados informaciones que se presentan en resúmenes, cuadros, esquemas, gráficos, diagramas, los mismos que se analizan e interpretan.

CAPÍTULO

III:

RESULTADOS

Delimitado el problema que el presente trabajo se ha formulado investigar, planteados los objetivos y la propuesta de hipótesis como solución a la realidad problemática planteada se torna indispensable establecer los instrumentos que se van a llevar a cabo para afianzar el estudio o investigación, en este caso, se han tomado como muestra quince resoluciones del TRASU. A continuación, se muestran en los siguientes cuadros:

Tabla 1

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0201201-2018/TRASU/	18/03/19	EL RECLAMANTE: i) Ha mercado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de setiembre de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado	La empresa ooperadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto	Declarar FUNDADO el R.A. del RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio internet fija;	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto e l servicio

			la suma de S/ 164.48 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	reclamado calidad en la prestación del servicio.		
--	--	--	--	--	--	--

Tabla 2

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0168729-2018/TRASU	14/02/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de abril de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 138.99 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.	Declarar Declarar FUNDADO el R.A. del RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio internet fija;	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto e l servicio

Tabla 3

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0153400-2018/TRASU	26/03/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto	La empresa operadora encausó correctamente el	Declarar FUNDADO el R.A. del RECLAMANTE	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del

			reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de junio de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 150.32 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.	por la calidad en la prestación del servicio internet fija;	monto por el tiempo que no se presto e l servicio
--	--	--	--	--	---	---

Tabla 4

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0144806-2018/TRASU	09/05/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de abril de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 66.95 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.	Declarar FUNDADO el R.A. del RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio internet fija;	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto el servicio

Tabla 5

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0152326-2018/TRASU	20/03/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de marzo de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 99.14 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.	Declarar IMPROCEDENTE el Recurso de Apelación, por plazo extemporáneo	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto el servicio

Tabla 6

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0158620-2018/TRASU/	09/05/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de junio de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 67.71 soles.	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado	Declarar IMPROCEDENTE	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto el servicio

			iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	calidad en la prestación del servicio.		
--	--	--	---	--	--	--

Tabla 7

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0146933-2018/TRASU	26/03/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de marzo de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 45.99 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.	Declarar FUNDADO el R.A. del RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio internet fija;	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto el servicio

Tabla 8

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0152409-2018/TRASU	20/03/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no	Declarar FUNDADO el R.A. del RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio internet fija;	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto el servicio

			reclamando el recibo de marzo de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 89.7 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.		
--	--	--	--	---	--	--

Tabla 9

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0160721-2018/	20/03/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de junio de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 452.6 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.	Declarar FUNDADO el R.A. del RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio internet fija;	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto el servicio

Tabla 10

Tipo de document	Nombre de document/órgano que lo emite	Fecha	Motivo de reclamo	Fundamentos	Decisión	Observación
------------------	--	-------	-------------------	-------------	----------	-------------

Resolución Final – Apelación	EXPEDIENTE N° 0153714- 2018/TRASU	20/03/19	EL RECLAMANTE: i) Ha marcado como concepto reclamado “facturación” ii) Se ha indicado como recibo reclamando el recibo de abril de 2018 iii) Se ha señalado como monto reclamado la suma de S/ 154.00 soles. iv) Se ha señalado como sustento de reclamo los inconvenientes que el servicio presentaría.	La empresa operadora encausó correctamente el reclamo, toda vez que los hechos cuestionados no corresponden a un supuesto de facturación sino que efectivamente corresponde al concepto reclamado calidad en la prestación del servicio.	Declarar FUNDADO	No se emite pronunciamiento alguno respect a la devolución del monto por el tiempo que no se presto el servicio
---------------------------------	---	----------	--	--	------------------	---

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Las resoluciones analizadas versan justamente sobre las medidas extraordinarias, a través de las cuales el OSIPTEL intenta hacer frente a la inmanejable carga procedimental, ello en virtud a que, debido a que estos procedimientos administrativos de reclamos por ser procedimientos administrativos que no necesitan revestirse de tanta formalidad, estaban siendo utilizadas por tramitadores con una conducta maliciosa o por usuarios que reclamaban por facturación a fin de evadir el pago puntual de los servicios de telefonía y que de este modo se les brinde un servicio gratis, haciendo con esto más que desvirtuar el procedimiento administrativo de reclamos ante OSIPTEL.

Es decir para de este modo frenar ese tipo de conducta de algunos usuarios y tramitadores OSIPTEL estableció estas medidas restrictivas que en puridad constituyen actuaciones vulneratorias a los derechos e intereses de los usuarios, así por tomar un ejemplo, un usuario que no está gozando de la prestación del servicio de telefonía que ha contratado y pretende reclamar su facturación porque no había tenido 10 días el servicio, no podría hacerlo debido a que la normativa ha sido modificada, ya que ahora estas medidas extraordinarias, dictadas mediante norma de carácter infralegal, han establecido que no se puede reclamar por facturación, es decir, no se puede pedir el descuento de una facturación, que se haya generado por mala calidad del servicio tendría sino que se tendría que iniciar un procedimiento de reclamo por mala calidad del servicio y no por facturación; ello por causas ajenas relativas a los problemas que ha generado la mala fe de usuarios y tramitadores y que han motivado la emisión de las referidas medidas extraordinarias (carga procesal)

En ese sentido las resoluciones emitidas por el TRASU, analizadas versan sobre casos en los que el usuario presenta su reclamo por facturación, pero en la materia o el concepto reclamable lo que consigna es que no cuenta con servicio por ende no quiere pagar la facturación que se genere, ante ello el tribunal lo que hace es rencausar basándose en esta resolución de consejo directivo materia de análisis, que establece las medidas extraordinarias.

Por tanto, el tribunal rencausa el reclamo por facturación a uno de calidad en la prestación de servicio, así como es de verse en la parte introductoria, denominada **cuestión previa** de las resoluciones analizadas, en donde justamente se hace mención

de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018 emitido por OSIPTEL, que modificó el art. 28 del reg. De atención a reclamos por servicio de telecomunicaciones y dictó las medidas extraordinarias estudiadas, asimismo también consigna de qué forma se va a aplicar el reclamo, siendo que, en todas las resoluciones analizadas, independiente de que hayan sido declarados fundados o improcedentes los reclamos, se reencausa el reclamo por calidad en la prestación de servicio y no por facturación, entonces para situarnos en contexto, ahora el usuario que por ejemplo tiene una caída de su servicio de telefonía durante diez días y llama a la empresa para que se le descuenten esos diez días, no llegaría a generarse automáticamente un reclamo por facturación sino que va a tener que generar un reclamo por calidad, ello implica que no inhibe el monto facturado y lo que debe hacerse es esperar que se habilite éste o que se resuelve en primera o en segunda instancia si procede o no procede.

Las resoluciones examinadas aplican las medidas extraordinarias emitidas por la Resolución antes mencionada, lo que implica un cambio de figura al no poderse reclamar por facturación, así no se haya tenido materialmente el servicio sino que se procederá reclamo por mala calidad del servicio, lo que no va a inhibir el monto directamente, lo que a todas luces constituye una vulneración del derecho el usuario a reclamar la facturación cuando no ha contado con el servicio efectivo, así por ejemplo no se cuenta con el servicio por diez días, pero se desea reclamar por dichos diez días en la facturación, de este modo, si se canceló la suma de S/ 30.00 soles, se exige el descuento de S/. 10.00 soles por los diez días que transcurrieron y que no tuvo servicio, sin embargo, ello ya no se puede reclamar, debido a que ahora el reclamo se viabiliza por concepto de calidad en la prestación de servicio, en conclusión, se tiene que

cancelar los S/ 30 soles de todas maneras y es posteriormente que se va a evaluar si la empresa procederá o no a la devolución.

Justamente respecto a las medidas extraordinarias, el tribunal a través de las resoluciones materia e análisis, están haciendo referencia a un cambio de figura o un cambio de materia, por lo que ya no estamos ante un reclamo por facturación, sino por calidad, tal como se ha consignado en la parte introductoria o cuestión previa, lo que significa que el usuario ya no va poder reclamar por facturación sino por calidad.

En la resolución N° 0201201-2018/TRASU/ST-RA de fecha 18 de marzo de 2019, en el acápite denominado cuestión previa refiere que el reclamante indicó en que su cuestionamiento correspondía al concepto de reclamo por facturación, es decir, el usuario está reclamando la facturación debido a que tiene problemas de calidad en el servicio directamente, pero lo que quiere el usuario es no pagar por un servicio que no ha sido prestado. En ese sentido en la cuestión previa el tribunal justamente analiza la viabilidad de las medidas extraordinarias, si es que encausó correctamente o no la empresa operadora. En el numeral 03 de la Resolución hace mención de que el reclamante marcó por facturación, indica que el recibo reclamado de septiembre de 2018 ya no está conforme con el servicio porque no ha tenido, porque han existido inconvenientes con el servicio. Entonces aquí está indicando el usuario que no va a pagar su recibo de S/.164.48 soles por telefonía, al no estar conforme con el servicio, así en el numeral 4 de la cuestión previa se refiere acerca de las medidas extraordinarias establecidas en la resolución 51-2018. De este modo el tribunal establece que el usuario reclamó por facturación, pero en el caso concreto corresponde aplicar las medidas extraordinarias, en donde se cambió el reclamo por facturación y están

excluidas los pedidos orientados a discutir sobre la legalidad de las tarifas o las que tienen como petitorio la calidad en el servicio.

Esto quiere decir que, a partir de la emisión de esta medida, a fin de frenar el acelerado índice de reclamos, lo que el regulador ha establecido es el cambio de una figura de reclamo por facturación ahora actualmente un usuario ya no puede reclamar la facturación del servicio, sino por problemas de calidad. Ello significa que, si un usuario tiene problemas de calidad de una semana, dos semanas tres semanas, etc., no va a poder reclamar la facturación del servicio, es decir que anteladamente no se le cobre por el servicio no prestado, sino que va a tener que acudir ante OSIPTEL por un reclamo por calidad de servicio.

Ante ello se hace necesario establecer las diferencias entre un reclamo por facturación y un reclamo por calidad. El reclamo por facturación va directamente al tema de las cantidades registradas en el recibo o comprobante del pago del servicio entonces la naturaleza del reclamo por facturación radica en cuestionar la factura emitida por algún incorrecto cálculo en la tasación o una incorrecta aplicación de la tarifa y no se trataría de un reclamo por servicios no prestados, los cuales se tramitarían ya no bajo este concepto sino a través del reclamo por calidad.

Sin embargo, anteriormente no estaba clara esta circunstancia, lo que originó el tema de incremento de los reclamos, entonces el tribunal en la resolución antes mencionada, en el numeral 5 de la cuestión previa, hace la valoración si efectivamente la empresa operadora encausó o no encauso correctamente el reclamo y le señaló al usuario que su reclamo no es por facturación, sino por calidad del servicio, y así no reclamó por calidad del servicio y la consecuencia es que declaró fundado el reclamo por calidad y

le otorga un plazo de 30 días calendarios para que pueda terminar la contratación del servicio o la empresa operadora pueda acercarse a dar solución al problema de calidad, no obstante no hace alusión en modo alguno **a la facturación que estaba reclamando el usuario**, sin embargo si el usuario reclama es por la facturación, porque no quiere pagar al no haber tenido el servicio, sin embargo el tribunal responde que el problema es de calidad, es decir el Tribunal no está resolviendo congruentemente un petitorio, no esta atendiendo a las necesidades del usuario, la respuesta en modo alguno resulta satisfactoria, no soluciona el conflicto de interés por tanto se lesionan los derechos de los usuarios.

Ante esta circunstancia que opciones le quedan al usuario, acaso acudir a un técnico en forma particular para que solucione el problema que la empresa proveedora es la que tiene que resolver, y ¿la facturación?, entonces ¿estás obligado a pagar recibos por un servicio que la empresa operadora no me ha prestado. Consideramos que esta circunstancia vulnera el derecho de los usuarios, por lo tanto, mínimamente el tribunal debería ajustar sus resoluciones en cuanto al pronunciamiento respecto a los periodos durante los cuales no se contó con servicio. Por ejemplo, si el encausamiento puede estar ligado a la naturaleza de la queja del usuario que no recibe el servicio efectivo y por ende no quiere pagar el recibo, en todo caso el tribunal puede pronunciarse declarando fundando el reclamo por calidad y que la empresa operadora tiene que dar solución al problema calidad, pero también pronunciándose por los días que no ha tenido el servicio y requerir a la empresa operadora que haga un ajuste de descuento de esos días.

Asimismo, debemos tener en cuenta que el usuario no entiende de temas técnicos o de los tecnicismos empleados por el tribunal, pues lo que requiere o pretende es que responda congruentemente a su reclamo y que se le descuente la facturación emitida por qué no ha gozado del servicio.

En la resolución N° 0153400 2018 /TRASU/ST-RA de fecha 26 de marzo de 2019, en el numeral 3 del acápite denominado cuestión previa, se precisa que el usuario reclama la facturación del servicio, indicando como concepto reclamado: “facturación”, como recibo reclamado, el recibo de junio de 2018, señala que el monto reclamado es de S/.150.32 y el sustento de su reclamo son los inconvenientes con el servicio que presentarían, entonces lo que el usuario está reclamando la facturación del servicio, debido a que ha tenido problemas de calidad.

En el numeral 5 el tribunal señala que la empresa operadora encausó correctamente el reclamo planteado por el reclamante pues los hechos cuestionados no pueden ser calificado bajo supuesto de facturación, sino que efectivamente corresponde a un concepto de reclamo por calidad de servicio, en ese sentido cambia toda la materia reclamable al usuario y asimismo todo el sentido del reclamo del usuario, puesto que el usuario reclama la facturación porque no tenía un servicio, pero el tribunal señala que no se trata de un reclamo por facturación sino de un reclamo por calidad, pues lo que se reclama en el fondo es no tener el servicio. Por ende, primero se tiene que solucionar el problema de calidad en el servicio, entonces nos encontramos en una situación de indefensión del usuario, y si bien han declarado fundada la apelación del usuario, en ninguna parte de la resolución se pronuncia por la facturación del servicio, que fue el reclamo primigenio del usuario.

Ahora bien, yendo al otro lado de la balanza, podrían presentarse también casos de abuso del derecho por parte del usuario, en cuanto a realizar todo tipo de reclamos y encausándolo por problemas con la facturación, por ejemplo si no tiene servicio reclama facturación, si se le suspende el servicio por falta de pago, igual reclama la facturación, si ocurre un corte injustificado de su servicio reclama la facturación, ello también constituye una actuación desproporcional por parte del usuario, por lo tanto se debe tratar de buscar el punto medio o equilibrio de la casuística analizada, y siempre poner en consideración y hacer la salvedad, que lo que corresponde es que se encauce correctamente un reclamo para que el usuario tenga una respuesta favorable al caso planteado y que en todo caso el tribunal se pronuncie también por los días en los cuales no ha contado con servicio, por ejemplo si no se cuenta con el servicio, el Tribunal responderá que si bien su reclamo es por calidad, efectivamente se tramita por calidad pero también se debe pronunciar por los días con los cuáles el usuario no ha contado con servicio y exigir a la empresa operadora que en todo caso proceda con el descuento de esos días que no se gozó del servicio

Las demás resoluciones administrativas analizadas están orientadas en el mismo sentido que las anteriormente descritas, y hay unas que son declaradas improcedentes hacen la valoración de la cuestión previa el tribunal dice que es correcto que es en la facturación pero no calidad, sin embargo, están fuera de plazo, por lo que se les declara improcedente no obstante todas las resoluciones que se aprecian en los cuadros precedentes contienen el mismo contenido de la cuestión previa, esto es, la valoración que habla sobre la resolución 51-2018, en el número 4 la cuestión previa todos hablan sobre las medidas extraordinarias, donde establece el cambio del concepto de

facturación, reconduciéndolo a un tema de calidad del servicio prestado, ya que antes todo era como un cajón de sastre y todo reclamo era resuelto por problema de facturación, sin embargo las medidas extraordinarias estatuidas en la Res. N° 51-2018 han servido para restringir más el reclamo por facturación, vulnerándose los derechos de los usuarios, por temas relativos a la excesiva carga que generaban atender a esos reclamos.

CONCLUSIONES

- Las Medidas Extraordinarias establecidas por OSIPTEL al procedimiento de reclamos administrativos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (SSPPTT), vulneran el Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución.
- El derecho de los consumidores, establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, implica definirla desde doble dimensión, de un lado, como un principio rector o garantía que debe formar parte de la actuación del Estado, de acuerdo al modelo social de mercado y que si bien implica una intervención mínima del aparato estatal, debe hacerlo cuando se afecten derechos o intereses de los ciudadanos en su calidad de usuarios de servicios o consumidores de bienes y de otra parte se constituye como un derecho subjetivo, inherente a la persona humana, en el desarrollo de su actividad económica individual y que espera una protección por parte del Estado ante los ataques o vulneraciones de quienes proveen bienes y servicios.
- El Principio de Jerarquía Normativa de la Constitución implica que la Constitución o Carta Fundamental predomina sobre toda norma legislativa y sobre las normas de menor rango o jerarquía.
- El OSIPTEL es una ente regulador que tiene por función controlar la inversión privada en el sector telecomunicaciones, siendo su objeto promover y difundir el acceso general a los servicios de telecomunicaciones, informar a los

usuarios, tutelar sus derechos, así mismo se cuenta con un Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, justamente para solventar los intereses y garantías de los usuarios, en su derecho a reclamar si acaso ha existido un servicio inidóneo o defectuoso.

- Se han analizado las resoluciones emitidas por OSIPTEL - TRASU relativas a la problemática planteada, con los cuales hemos podido validar nuestra hipótesis.

RECOMENDACIONES

- Las medidas extraordinarias emitidas mediante R.C.D. N° 51-18-Cd/Osiptel del 22/02/2018, relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, en efecto vulnera los derechos de los usuarios, los cuales están acogidos constitucionalmente por la Carta Fundamental, y vulneran el principio de jerarquía por tanto esta resolución debe ser dejada sin efecto o replanteada para ser encausada en circunstancias que impliquen un equilibrio entre empresas proveedoras de servicio de telecomunicaciones, que en nuestro país han conformado un oligopolio y los usuarios de los mismos, que no son más que los ciudadanos a quien el Estado debe proteger mediante la regulación de estos servicios.
- En caso permanezca la vigencia de esta resolución, el Tribunal de Solución de Reclamos de OSIPTEL, debe procurar resolver congruentemente el conflicto de interés requerido por el usuario y no responder en base a tecnicismos que no son bien entendidos por los usuarios, tal como fluye de los resultados obtenidos del análisis de las resoluciones emitidas por dicho órgano administrativo en sede de apelación.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política del Perú (Congreso de la República 12 de julio de 1979). Recuperado el 5 de junio de 2020, de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/simplificacion/const/1979.htm>
- Constitución Política del Perú (1993). Recuperado el 5 de junio de 2020, de http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1996/constitucion/cons_t3.htm
- Diario Oficial El Peruano. (2018 de febrero de 2018). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 51-2018-CD/OSIPTEL*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/norma-que-aprueba-medidas-extraordinarias-relacionadas-al-pr-resolucion-n-51-2018-cdosiptel-1620019-1/>
- Fernández, G. (2004). Administraciones instrumentales. En F. Sainz, *Estudios para la Reforma de la Administración Pública*. Madrid: Ed. Instituto Nacional de Administración Publica – INAP.
- Friacho, G. (2017). *Por una protección de los usuarios más eficientes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio*. Arequipa. doi:<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3104>
- Frisancho, G. (2017). “*Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio*”. Arequipa: Universidad San Agustín de Arequipa. doi:[file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/DEfrvigp%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/DEfrvigp%20(3).pdf)
- Lasarte, A. (2013). *Manual de Protección de Consumidores y Usuarios*. Madrid: Dykinson.
- LPDerecho. (13 de 01 de 2017). *lpderecho.pe*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/r-n-2868-2014-lima-procedencia-activos-lavados-confirmarse-prueba-directa-indirecta-plano-igualdad/>

OSIPTEL. (s.f.). *OSIPTEL*. Recuperado el 07 de 06 de 2020, de

<https://www.osiptel.gob.pe/categoria/que-es-el-trasu>

Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por Parte de Operadoras de Servicios de

Telefónica Fija y Servicios Públicos. (05 de 09 de 2013). *OSIPTEL*. Obtenido de

https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1272013cd/Res127-2013-CD_Reglamento-calida-atenci%C3%B3n-usuarios-fija-movil.pdf

Tassano, H. (2008). Los organismos reguladores de servicios públicos . (PUCP, Ed.)

Revista de Derecho Electrónico(4), 1-18.

doi:<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14527/15137>

Tribunal Constitucional, Exp. N.º 00022-2004-AI/TC (12 de agosto de 2005). Recuperado

el 13 de mayo de 2020, de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00022-2004-AI.pdf>

